Counseling Skills

المهارات الإرشادية

الدكتور
أحمد عبد اللطيف أبو أسعد
كلية العلوم التربوية - جامعة مؤتة

دار المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة

دار
المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة

بسم الله الرحمن الرحيم

المهارات الإرشادية

Counseling Skills

رقـــــم التصـــــنيف : 371.4
المؤلف ومن هو في حكمه : أحمد عبداللطيف أبو أسعد
عنـــــوان الكـــــتاب : المهارات الإرشادية
رقـــــم الإيـــــداع : 2008/4/1125
الـــواصـــــفـــــات : الإرشاد التربوي / الإرشاد النفسي / الإرشاد
بيـــانـــــات النـــاشـــر : عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأ أو تسجيله على أشرطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطيا

Copyright © All rights reserved

No part of this publication my be translated,
reproduced, distributed in any from or buy any means,or stored in a data base or retrieval system , without the prior written permisson of the publisher

الطبعة الأولى 2009م – 1430هـ
الطبعة الثانية 2011م – 1432هـ

دار المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 5627049 6 962+ فاكس : 5627059 6 962+
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 4640950 6 962+ فاكس : 4617640 6 962+
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن
E-mail: info@massira.jo . Website: www.massira.jo

المهارات الإرشادية
Counseling Skills

دار المسيرة
التوزيع

الدكتور
أحمد عبد اللطيف أبو أسعد
كلية العلوم التربوية - جامعة مؤتة

١١٧٩٠٠

إهداء وشكر

أهدي كتابي هذا إلى منارات المجتمع الذين ينيرون الطريق أمام الآخرين حتى يسيروا بأمان في حياتهم ويصبحوا أكثر تكيفاً.

وأشكر كل من علمني حرفاً

الفهرس

مقدمة الطبعة الأولى..........9

مقدمة الطبعة الثانية..........11

الفصل الأول

من هو المرشد وما هي المهارة

تعريف الإرشاد..........15

المهام الأساسية للمرشد التربوي..........16

شروط المرشد الفعال..........17

الخصائص الشخصية..........18

الخصائص المهنية..........19

أهداف التوجيه والإرشاد..........21

مواضيع تواجه المرشد المبتدئ..........23

مهارات التعامل مع مقاومة المسترشد..........24

أسباب مقاومة التغيير لدى الناس..........25

أنماط المقاومين..........25

إستراتيجيات عامة للتعامل مع مقاومة المسترشد..........30

الاحتراق النفسي لدى المرشد..........31

المهارة..........33

أهمية اكتساب المهارة..........35

الفصل الثاني

مهارات المقابلة الفعالة

خصائص العلاقة الإرشادية 39

المقابلة الإرشادية 40

مهارات التواصل 41

أنواع الاتصال 44

السلوك الحضوري كمظهر من مظاهر السلوك غير اللفظي لدى المرشد 61

آداب التواصل 66

معوقات الاتصال 67

فنيات ومهارات الإصغاء والاستجابة 76

أولاً: مهارة عكس المشاعر – إصغاء 76

ثانياً: مهارة عكس المحتوى – إصغاء 81

ثالثاً: مهارة الاستيضاح – إصغاء 84

رابعاً: مهارة التلخيص – إصغاء 88

خامساً: مهارة طرح الأسئلة – الفعل 91

سادساً: مهارة الدقة والوضوح والانتباه للأخطاء اللغوية – الفعل 96

سابعاً: مهارة الإيجاز – الفعل 99

ثامناً: مهارة المواجهة – الفعل 101

تاسعاً: مهارة إعطاء المعلومة والفرق بينها وبين النصيحة – الفعل 106

عاشراً: مهارة التفسير – الفعل 110

إحدى عشر: مهارة الإحالة – الفعل 113

اثنى عشر: مهارة الصمت– الفعل 115

ثلاثة عشر مهارة فتح الذات أو كشف الذات تعاطف .6
أربعة عشر مهارة الدعم – تعاطف 22
خمسة عشر: مهارة تحديد نقاط القوة والضعف لدى المسترشد 124
ستة عشر: مهارة افتتاح الجلسة الإرشادية – تهيئة 125
سبعة عشر: مهارة الإنهاء – تهيئة ... .127
ثمانية عشر: مهارة التسجيل والتوثيق 130
تحليل التفاعل .. .. .131
أمثلة تطبيقية على مهارات الاتصال 133

الفصل الثالث

مهارات معرفية وسلوكية

أولاً مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار . .. 143
ثانياً مهارة الاسترخاء 156
ثالثاً مهارة توكيد الذات 164
رابعاً مهارة ضبط الذات 178
خامساً مهارة طلب الترنوي لدى المرشد 189
سادساً مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد .. . 193

الفصل الرابع

مهارات مهنية

أولاً: مهارات إدارة الجلسة الإرشادية 203
ثانياً: مهارة الملاحظة 2.3
ثالثاً: مهارة دراسة الحالة 224
رابعاً: مهارة كتابة التقارير النفسية 230

خامساً: مهارة التحليل الوظيفي للسلوكيات 251
سادساً: مهارة إدارة الوقت..... 257
سابعاً: مهارة ترتيب الأولويات 261
ثامناً: مهارة الحصص الإرشادية 263
تاسعاً: مهارة التحدث بالمصطلحات الأجنبية المناسبة.. 282
عاشراً: مهارات تقييم العمل الإرشادي 287
المراجع 291

مقدمة الطبعة الأولى

إن أهم ما يمتلكه المرشد في المدرسة أو خارجها جانبين أساسيين هما: الجانب النظري المتمثل في الإطار المعرفي الذهني الذي يعمل كخلفية علمية ينطلق منها المرشد في عمله، والجانب التطبيقي المهاري المتمثل في العديد من المهارات الأساسية والتي تفيده سواء من الناحية الشخصية في تطوير ذاته، أو من الناحية المهنية أثناء تعامله مع المسترشد.

وأثناء تدريس مساق المهارات الإرشادية تبين وجود مهارات عدة لا بد من أن يتمتع بها المرشد النفسي والتربوي، بعضها يتعلق بمهارات تواصله مع المسترشد، وبعضها له علاقة بالإطار المعرفي السلوكي كمهارة توكيد الذات والاسترخاء، وبعضها متفرقة ترتبط بالجانب المهني الوظيفي كدراسة الحالة وكتابة التقرير النفسي وتقديم الحصص الإرشادية.

ويأتي هذا الكتاب لاستعراض أبرز هذه المهارات التي هي مكملة للإطار النظري الذي يمتلكه المرشد، حيث إنها تعتبر موجها للمرشد ومساعدا له سواء في إدارة الجلسة الإرشادية أو في تطبيق البرامج العلاجية.

لقد تميز هذا الكتاب بأمرين أساسيين وهما: الاهتمام بأكثر المهارات أهمية للمرشد والتطرق لها بأسلوب سهل وشيق بحيث يساعد المرشد على تعلمها وبسرعة، كما تميز بإضافة أمثلة عملية من حالات واقعية في المجتمع تطبق على هذه المهارات وبأسلوب يساعد القارئ على فهم المهارة والبدء بتعلمها.

إن هذا الكتاب يعتبر مساعدا أساسيا لكل من يريد أن يمتهن مهنة الإرشاد، ولذا لا بد من تواجده في مكتبة كل مرشد أو طالب يدرس المهنة أو المهن الإنسانية وكل مهتم بالقضايا الإنسانية، وإنني لا أجزم أن هذا الكتاب هو الكتاب الوحيد الذي

يتحدث عن المهارات الإرشادية، ولكنه يتمتع بكونه الأكثر تنظيما لهذه مهارات و لأمثلة المرافقة لها

مقدمة الطبعة الثانية

جاءت الطبعة الأولى لتضيف لكل مرشد أو طالب أو باحث نفسي أو مهتم جانباً مهماً من المهارات التي لا يمكن الاستغناء عنها

وقد لاحظت أثناء تدريس مساق المهارات الإرشادية إقبالاً من الطلبة على تعلم المهارات واكتسابها، وأثر ذلك في دراستهم، وانعكاس ذلك على عملهم لاحقاً، كما زودني العديد من المرشدين بتغذية راجعة تظهر الفائدة التي تم جنيها من قراءة الكتاب

ولذلك جاءت الطبعة الثانية كطبعة حديثة ومنقحة تعمل على تصويب الأخطاء اللغوية الطباعية البسيطة التي ظهرت، كما جاءت لتضيف مهارات أخرى حديثة لا يستطيع المرشد الاستغناء عنها، حيث عملت عند إصدار الطبعة الثانية على الاستعانة بآراء أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإرشاد في عدة جامعات للتعرف على مقترحاتهم وإخراج الكتاب بصورة تمكن القارئ من اكتساب مهارات حديثة وتفيده في عمله الإرشادي

ولذلك أشكر كل من قدم لي الملاحظات ودعم إصدار الطبعة الثانية، كما أود أن أقدم الشكر الجزيل لدار المسيرة لإخلاصها وصدقها في التعامل مع المؤلفين والقراء، فهي ما تزال تعمل على رفد المسيرة التربوية بالكتب الحديثة والقيمة، وآمل من يقرأ هذا الكتاب أن يستفيد منه بالشكل المطلوب

الفصل الأول

من هو المرشد وما هي المهارة

تعريف الإرشاد

المهام الأساسية للمرشد التربوي

شروط المرشد الفعال

الخصائص الشخصية

الخصائص المهنية

أهداف التوجيه والإرشاد

مواضيع تواجه المرشد المبتدئ

مهارات التعامل مع مقاومة المسترشد

أسباب مقاومة التغيير لدى الناس

أنماط المقاومين

استراتيجيات عامة للتعامل مع مقاومة المسترشد

الاحتراق النفسي لدى المرشد

المهارة

أهمية اكتساب المهارات

الفصل الأول

من هو المرشد وما هي المهارة

سيتم في هذا الفصل تقديم مراجعة لبعض المواضيع ذات العلاقة بالإرشاد والتي تسهل اكتساب المرشد لاحقاً لمهارات جيدة، ولذلك يستمر الحديث عن تعريف الإرشاد ومهام المرشد وشروط المرشد الفعال المهنية والشخصية وأهداف التوجيه والإرشاد، والمرشد المبتدئ ومعوقات العمل الإرشادي.

تعريف الإرشاد

يمكن تعريف الإرشاد على النحو التالي:

إنه العملية المهنية الفنية المتخصصة، التي تتم وفق خطوات محددة محكومة بزمان ومكان محددين، يتم من خلالها مساعدة المسترشد في النمو، والوصول بإمكانياته إلى أقصى درجة ممكنة، وفقا لحاجاته وميوله واتجاهاته وقدراته، من خلال علاقة تفاعلية دافئة، بينه وبين المرشد المؤهل، المدرب، الراغب، والقادر على تقديم المساعدة المهنية. بهدف تطوير سلوك المسترشد وفهمه لنفسه ومشكلاته، وأساليب تعامله مع الظروف والمواقف والمشكلات التي يواجهها، تحقيقا لصحته النفسية

تعريف الجمعية الأمريكية للإرشاد النفسي 1981

الإرشاد النفسي هو الخدمات التي يقدمها متخصصون في علم النفس الإرشادي وفق مبادئ وأساليب دراسة السلوك الإنساني خلال مراحل نموه المختلفة ويقدمون خدماتهم لتأكيد الجانب الإيجابي بشخصية المسترشد واستغلاله في تحقيق التوافق لديه ويهدف اكتساب مهارات جديدة تساعد على تحقيق مطالب النمو والتوافق مع الحياة واكتساب قدرة اتخاذ القرار ويقدم الإرشاد لجميع الأفراد في المراحل العمرية المختلفة (الأسرة المدرسة والعمل)

المهام الأساسية للمرشد التربوي

- القيام بعملية الإرشاد النفسي الفردي والجماعي للطلاب.
- القيام بعمليات الإرشاد الوقائي . محاضرات. ندوات.
- يلعب دوراً مهماً في تخطيط برامج الإرشاد وتوجيهها.
- يساعد الطلاب على فهم أنفسهم وميولهم وإمكانياتهم.
- يقوم بمتابعة المسترشدين والوقوف على تحسنهم.
- يشرف على تعبئة السجلات الشاملة وتنظيمها والاحتفاظ بها في مكان سري

يساعد على تشخيص وعلاج بعض الاضطرابات النفسية ضمن فريق علاجي.

إحالة المسترشدين الذين لم يتمكن من التعامل مع حالاتهم إلى الجهات المختصة

تقديم خدمات المعلومات التي توضح للطلاب الفرص التعليمية المتاحة لهم

- الاهتمام بشكل رئيسي بحالات التأخر الدراسي المتكرر.

تقديم الخدمات الإرشادية الإنمائية (كالتعامل مع المتفوقين، الموهوبين)

تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخططه وبرامجه وخدماته لضمان قيام كل عضو بمسؤولياته في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد على أفضل وجه

- تشكيل لجان التوجيه والإرشاد وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك ومتابعة تنفيذ توصياتها وتقويم نتائجها.
- تنمية السمات الإيجابية وتعزيزها لدى الطالب في ضوء مبادئ الدين الإسلامي الحنيف
- استثمار الفرص جميعها في تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل المهني لدى الطلاب وفقاً لأهداف التوجيه والإرشاد المهني في ضوء حاجة التنمية في المجتمع
- مساعدة الطالب المستجد على التكيف مع البيئة المدرسية وتكوين اتجاهات إيجابية نحو المدرسة.

لعمل على اكتشاف الإعاقات المختلفة والحالات الخاصة في وقت مبكر لاتخاذ لإجراءات الملائمة

- توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة وتعزيزها واستثمار القنوات المتاحة جميعها بما يحقق رسالة المدرسة على خير وجه في رعاية الطالب من مختلف الجوانب.

التعرف على حاجات الطلبة ومطالب نموهم في ضوء خصائص النمو لديهم على تلبيتها

- التعرف على أحوال الطلاب الصحية والنفسية والاجتماعية والتحصيلية قبل بدء لعام الدراسي، وتحديد من يحتمل أنهم بحاجة إلى خدمات وقائية فردية أو جماعية، ولاسيما الطلاب المستجدين في كل مرحلة من المراحل الثلاث

بناء علاقات مهنية مثمرة مع أعضاء هيئة التدريس جميعهم ومع الطلاب وأولياء أمورهم مبنية على الثقة والكفاءة في العمل والاحترام المتبادل بما يحقق اهداف من لعمل الإرشادي

إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها عمل المرشد ميدانيا، أو بالتعاون مع زملائه المشرفين في قسم التوجيه والإرشاد أو المرشدين في المدارس الأخرى

إعداد التقرير الختامي للإنجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد التربوي لبرامج التوجيه والإرشاد متضمناً التقويم والمرئيات حول الخدمات المقدمة

شروط المرشد الفعال

إن الاتجاه الحديث ينزع للتأكيد على معتقدات المرشد وسلوكه أكثر من تاريخه التعليمي في الإرشاد وذلك بالتأكيد على قدرة المرشد وفهمه وقبوله للذاته وللآخرين، إن جهود العلاقة ما بين المرشد والمسترشد على ما يبدو أنها تلك العلاقة التي تسهم للنمو لكلا الطرفين، وإن المرشد الفعال يهتم بكيف يظهر العالم من وجهة نظر المسترشد، إنه يمتلك معتقدات إيجابية نحو الناس وينظر إليهم على أنهم يستحقون الثقة، قادرين، مستقلين، ودودين، ولديهم نظرات إيجابية لذواتهم ويثقون بقدراتهم، وإن التدخلات العلاجية التي يقوم بها المرشد مبنية على أساس قيم المسترشدين

الخصائص الشخصية

- القدرة على إقامة علاقات دافئة مع الآخرين والقدرة على تطوير هذه العلاقات وإنهائها في حالة الضرورة.
- يتحلى بصفات مثل الصبر و الصدق و الإخلاص وخاصة عند التعامل مع الآخرين فلا يطلق أحكاما ولا يتعجل النتائج.
- القدرة على التأثير على الآخرين من خلال منطقه وقدرته على تقديم ما يثبت كلامه، من خلال إصراره عليه من ناحية ومرونته في التغيير من ناحية أخرى.
- النضج الانفعالي بمعنى أن لديه القدرة على التعامل مع انفعالاته والتعبير عنها بما يناسب الموقف وبما لا يؤذي الآخرين
- حسن الاستماع: فهو يستمع للآخرين ولا يقاطع ولا يتذمر من حديثهم ولا يهتم باصطياد الأخطاء أثناء حديثهم فهو يستمع من أجل الفهم و الدعم و التواصل وليس من أجل الحكم والانتقاد

المرشد الفعال لديه هويته فيعرف من هو، وما هو قادر أن يكون عليه وماذا يريد من الحياة

يحترم نفسه، ويقدم المساعدة للآخرين ويتقبلها من قبل الآخرين، إنهم لا يعزلون أنفسهم عن الآخرين.

- إنه منفتح على التغيير فهو يبذل جهدا ليصبح أفضل، ويظهر سعيا وجرأة لينفصل إلى الأمان.
- إنه يطور نموذجه الإرشادي الخاص به، وهو ثمرة خبراته في الحياة، وعلى الرغم من أنه من الممكن أن يقتبس الأفكار والفنيات بحرية من أي مرشد آخر، إلا أنه عمليا لا يقلد أساليب الآخرين.
- إنه أصيل شخص صادق فلا يعيش بإدعاءات ولكنه يحاول أن يكون كما يفكر ويشعر، إنه يكشف نفسه بالقدر المناسب لاحتواء الآخرين، إنه لا يختبئ خلف الأقنعة و الدفاعات والأدوار النمطية والمظاهر الكاذبة

- لديه الإحساس بالمرح والدعابة فلا يتنس أن يضحك وخصوصا في نقاط ضعفه وتناقضه
- إنه يخطئ ويسمح بذلك، فهو لا يرفض أخطاءه، ولا يشعر بالذنب لها عن الحد عند ارتكابه للخطأ بل يتعلم منه ويعمل على تلافيه في المستقبل.

إنه بشكل عام يعيش في الحاضر ولا يستسلم للماضي ولا يركز على المستقبل، ولديه القدرة على أن يختبر الآن ويعيش في الحاضر مع الآخرين، وهو منفتح على خبراته الانفعالية في اللحظة الحاضرة.

- إنه يقدر تأثير الثقافة ويحترم وجهات الاختلاف في اعتناق القيم من ثقافة إلى أخرى
- إنه يتخذ القرارات التي تشكل حياته، فهو على وعي بالقرارات الخاصة التي تهمه، وهو ليس ضحية قرارات يتخذها الآخرون عنه

لديه الإخلاص في علاقاته مع الآخرين، وينبع الإخلاص من الاحترام والثقة والتقدير للآخرين.

إنه منخرط في عمله ويخرج بمعنى منه، وفي نفس الوقت فهو ليس عبد للعمل لديه اهتمامات أخرى وأهداف يطمح لإنجازها.

الخصائص المهنية

في دراسة لسهام أبو عيطة ونادية شريف عام 1986 توصلا إلى عدد من الكفاءات الضرورية التي يجب أن يتميز بها المرشد وقد جاءت على النحو التالي

أولا: القدرة على إعداد برنامج إرشادي:

- لديه إطار نظري يستند إليه لتفسير السلوك الإنساني.
- الإلمام بأساليب جمع المعلومات المختلفة.
- الإلمام بمتطلبات مرحلة النمو التي يمر بها الطلبة.
- الإلمام بكافة الاختبارات المستخدمة في عملية الإرشاد.
- تطبيق الاختبارات وتفسير نتائجها.

ثانياً: تحقيق أهداف البرنامج الإرشادي:

- تعريف المسترشد بالمجالات الدراسية التي تناسبه.
- تعريف المسترشد بمجالات العمل التي تناسبه
- تعريف المسترشد بمتطلبات المهن المختلفة
- مساعدة المسترشد على التغلب على مشكلات الحياة اليومية
- تحويل المسترشد إلى المؤسسات التي تقدم خدمات متكاملة للعملية الإرشادية
- تكوين علاقات جيدة مع المدرسين وإدارة المدرسة والعاملين في المدرسة

ثالثاً: إدارة الجلسة الإرشادية:

توجيه الأسئلة التي تتعلق بمشكلة المسترشد

استخدام أساليب السلوك غير اللفظي (تعبيرات الوجه والإيماء وحركة العيون)

استخدام أساليب السلوك اللفظي (المديح والتشجيع).

الإصغاء الجيد وحسن الانتباه

القدرة على التفكير والنقاش المرن

رابعاً: تكوين الثقة بين المرشد والمسترشد:

القدرة على إنشاء علاقة تتصف بالدفء والفعالية مع الآخرين.

- القدرة على الاحتفاظ بسرية العمل
- تقبل المسترشد كفرد له صفاته وإمكانياته.

إصدار أحكام موضوعية باستخدام أسلوب القيادة الديمقراطية.

خامساً: اتخاذ القرارات السليمة:

- مساعدة المسترشد على تحديد أهدافه.
- تقديم التعليمات الضرورية لزيادة وعي المسترشد بمشكلاته.
- توضيح نواحي القوة والضعف لدى المسترشد.
- تشجيع المسترشد على الاستمرار في العملية الإرشادية حتى تتحقق أهدافه

تقديم المساعدة للمسترشد للتعبير عما يجول في نفسه حتى تتضح مشكلاته

سادساً: تفهم السلوك الاجتماعي:

- القدرة على تفهم الآخرين
- تفهم مقتضيات وأبعاد الوسط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه.
- تقبل التغير الاجتماعي
- تفهم القيم الأخلاقية .
- الاستفادة من الخبرة السابقة.

أهداف التوجيه والإرشاد

مساعدة الطالب على التعرف على خصائص نفسه، فهم قدراته وميوله وتوجهاته، باستخدام الطرق المتاحة مثل الاختبارات، الملاحظات مما يساعده على تحقيق الذات وتقبلها وفهمها

تحقيق التوافق والتكيف للطلبة من أجل تسهيل قدراتهم على القيام بوظائف مناسبة مختلفة والتوفيق بين الدوافع والنزعات الداخلية والرغبات وبين متطلبات المحيطة والبيئة

تحقيق الصحة النفسية للطلبة من أجل توفير حالة من التوازن والتكامل بين الوظائف النفسية المختلفة للفرد كالتوفيق بين قدراته من جهة وبين أهدافه من جهة أخرى

- إكساب الفرد مهارة الضبط والتوجيه الذاتي والتي تعني الوصول به إلى درجة من الوعي بذاته وإمكانياته وفهمه لظروفه ومحيطه فهماً أقرب للواقع.
- مساعدة الفرد على صنع القرارات حيث يمر بمراحل نمائية انتقالية تحتاج إلى اتخاذ قرارات معينة، وهي مهارة يجب التدرب عليها منذ الصغر كالقرارات التربوية والمهنية وما شابه ذلك
- تحسين العملية التربوية من خلال جعل الجو المدرسي حافزاً ومسهلاً وميسراً للتعلم، لا محبطاً أو معيقاً، يشبع فيها المتعلم حاجاته ويواجه مشكلاته ويحقق ذاته.

- مساعدة الطالب على اختيار التخصص المناسب في ضوء قدراته وميوله
- مساعدة الطلبة الذين يعانون من مشكلات نفسية واجتماعية، حتى يتحقق هم التوافق النفسي السليم مع أنفسهم و الآخرين
- العمل على اكتشاف الموهوبين ورعايتهم.
- الاهتمام بحالات التأخر الدراسي، والعمل على دراسة أسباب هذا التأخر وتقديم العون العلاجي والوقائي
- تقديم المعلومات المتكاملة للطالب وتشمل المعلومات التربوية: توضيح الفرص التعليمية المتاحة، شروط القبول في الكليات وغيرها. أما المعلومات المهنية: تقديم المعلومات عن أنواع المهن و الوظائف وإمكانيات النجاح فيها، بينما تشمل المعلومات الشخصية: معلومات عن مهارات الطالب و قدراته.
- تقديم الخدمات الإرشادية الوقائية و الإنمائية التي تحقق الفاعلية و الكفاءة الإنتاجية في مجال التحصيل الدراسي.
- تقديم برامج إرشادية من أجل أفضل طرق المذاكرة، أفضل الطرق لاستغلال أوقات الفراغ، كيفية مواجهة الاحباطات والضغوط، أهمية التعليم كوسيلة للتقدم و الارتقاء، بناء الفرد المتمتع بالصحة النفسية، للطلبة المعزولين وغير المتكيفين على سبيل المثال

بشكل عام يعمل الإرشاد على القيام بثلاث نماذج أساسية هي:

- **النموذج النمائي**: يركز فيه على بناء الشخصية ليكون الفرد منتجا و فعالا، ومع مساعدته في تحقيق أقصى حدود النمو حسب إمكانياته، لزيادة شعوره بالسعادة والتوافق نفسيا واجتماعيا ومهنيا وأسريا، ويتم تعليمه بعض المهارات الحياتية التي تفيده في حياته
- **النموذج الوقائي**: ويهدف لحماية الفرد ووقايته من خطر الوقوع في الاضطراب من خلال كشفه المبكر لمنع تطوره أو من خلال تحصينه قبل تعرضه لفرصة الوقوع في المشكلة مثل تحصينه قبل دخوله فترة المراهقة حتى يمر بمرحلة سوية

- النموذج العلاجي: و فيه يتم تحرير الفرد من التوتر و القلق و مساعدته على حل المشكلات التي يعاني منها، من أجل العودة به إلى حالة الاتزان.

مواضيع تواجه المرشد المبتدئ

يمكن أن يتعرض المرشد المبتدئ للعديد من المواقف الجديدة والتي يحتاج إلى أن يتعلم كيفية التعامل معها، ونحل من أبرز القضايا التي سيواجهها ما يلي

- التعامل مع القلق والمخاوف: ومما يزيد من قلقه تساؤلات من مثل، ماذا أتكلم؟ هل بإمكاني المساعدة؟ ماذا لو أخطأت؟
- عند أي مستوى يتم كشف الذات أو الحديث عن النفس، وهل تتم الاستعانة به؟

البحث عن الكمال أثناء مساعدة المسترشدين فقد يقول لنفسه: لا بد أن أكون كاملا، يجب أن اعرف كل شيء عن مهنتي، يجب أن أكون قادرا على مساعدة أي شخص يلجأ إلي

عدم معرفة حدوده وقدراته ولذلك على المرشد أن لا يتظاهر بقدرات غير حقيقية

الغموض حول متى يمكن أن أستعمل الصمت: أحيانا الصمت يكون محبطا، و بلغ من الكلمات

الرد في التعامل مع مطالب المسترشد: هل يجب إظهار النفس كمساعد؟ هل يجب الاستجابة لمطالب المسترشد؟

- كيفية التعامل مع المسترشد غير الملتزم: ضعيف الدافعية وكثير النسيان
- انتقال مشكلة المسترشد إلى المرشد ويصبح الحديث يدور حول ما لدى المرشد من مشاكل وهذا ما يسمى بالتحويل المضاد (من أشكال التحويل المضاد: الحاجة لأن نكون محبوبين، قد يشغل المرشد بخيالات جنسية مع المسترشد، إعطاء نصائح بشكل إلزامي من المسترشد).
- عدم المقدرة على بناء أهداف واقعية سواء للمرشد أو للمسترشد

إعطاء نصائح أو الوصفات وبشكل مبالغ فيه. وهناك أوقات لنصيحة والبديل عن النصائح طرح أسئلة لإظهار الخيارات المفتوحة

- عدم الوضوح حول كيفية تطوير الذات في مجالات الإرشاد والحياة.

لذا على المرشد المبتدئ الاهتمام بما يلي:

- بناء أهداف واقعية يمكن تحقيقها.
- تطوير ذاته من خلال القراءة وتعلم مهارات جديدة
- عدم خوض مغامرات لا يمكن النجاح فيها مثل القول إنني أحلل شخصيات الناس، أو أعرف كيف أطبق اختبارات الذكاء، أو أحل جميع المشكلات والاضطرابات النفسية كالفصام.

الصبر في قبول النتائج وعدم استعجال النتائج بسرعة

مهارات التعامل مع مقاومة المسترشد

لا يأتي المسترشد إلى المرشد طواعية، فهناك من يأتي مدفوعا للإرشاد، أو حتى من مرشد أو يحمل في ذهنه بعض الأفكار السلبية عن المرشد.

مفهوم المقاومة: ينبع من التعامل النفسي حيث ذكر Freud أنها ردة فعل دفاعية تحمي المسترشد من إدراكه بالقلق الناجم عن الأزمات النفسية غير المحلولة أو أية أفكار غير مقبولة، وقد ذكر بأنه وعلى الرغم من أن المسترشدين يطلبون المساعدة إلا أنهم قد يقاومون هذه المساعدة لأن هدفها التخلص من بعض السلوكيات التي استخدمت للحفاظ على التوازن الداخلي

ويمكن أن تعرف المقاومة بأنها أي سلوك للمسترشد أو المعالج يتعارض مع نجاح العملية العلاجية ونتائجها وبالرغم من أن التركيز هنا على مقاومة المسترشد إلا أن المرشد قد يظهر بعض السلوكيات المقاومة

أسباب مقاومة التغيير لدى الناس

من المهم تفهم أسباب المقاومة حتى يمكن التعامل معها لتكون مدخلاً مهماً للقضاء على المقاومة أو ترويضها. وإن كان يصعب تحديد جميع الأسباب إلا أنه بالإمكان الإشارة إلى أهمها وهي كما يلي

- التمسك بالعادات والتقاليد
- الخوف على المصالح المادية أو المعنوية
- الخوف من تأثير التغيير على العلاقات الشخصية مع من يقع عليهم التغيير
- أن التغيير قد ينطوي أحياناً على مخاطر حقيقية وواضحة

عدم الاقتناع بالتغيير المراد إجراؤه أو في بعض جوانبه

عدم وجود مبررات وجيهة أو حجج كافية للتغيير المراد اتخاذه

- عدم وضوح صورة التغيير أو الجهل بحقيقته وأهدافه وإجراءاته وجوانبه الأخرى

مجرد معارضة الآخرين وأصحاب النفوذ لهذا التغيير

- التكاليف البشرية والمادية الباهظة للتغيير

الخوف من عدم القدرة على التكيف مع متطلبات هذا التغيير، فقد يحتاج التغيير إلى مهارات معينة أو خبرات محددة أو قدرات متميزة لا تتوفر عند بعض الأفراد

- الارتياح مع الواقع الحالي والاقتناع به.
- التشبع واليأس والإحباط وربما الملل من كثرة التجارب التغييرية الفاشلة

أنماط المقاومين

يحسن بالمرشد أن يتعرف على أنماط المقاومين وأساليب تعاملهم مع التغيير حتى لا يخدع من قبلهم، وهم خمسة عشر نمطاً كما يلي

- المتجارب: وهو الذي يدعي أن عنده تجربة وخبرة طويلة، وأن تجربته أثبتت فشل هذه الفكرة التغييرية

المتسائل: وهو الذي يوجه الأسئلة الكثيرة بطريقة ملتوية خبيثة، مع التركيز على الأسئلة التي تتناول أموراً هامشية جزئية، حتى يبين فشل المشروع التعبيري.

- المتسلق: وهو الذي يحاول التسلق إلى القيادات العليا والوصول إلى متخذي القرار، ثم يقيم معهم العلاقات الاجتماعية المتميزة، وعندها يستغل هذه المكانة والحظوة في التآمر على الفكرة التغييرية ومقاومتها، وذلك عن طريق إقناع القيادات العليا بعدم قبول هذه الفكرة لعدم صلاحيتها.

- المُضَخِّم: وهو الذي يجعل من الحادثة الفردية ظاهرة عامة، حيث يضخم الأخطاء الصغيرة والقليلة ويوهم الآخرين بأن المشروع بأكمله فاشل.

الثرثار: وهو الذي يكثر الكلام والحوار والتعليق دون أن يترك للمغير فرصة بالحديث.

الملتقط: وهو الذي يحسن الاستماع إلى الغير، ويحاول أن يلتقط بعض الكلمات أو العبارات التي يتلفظ بها هذا المغير والتي تخدم مقاومته ومعارضته للتغيير المطلوب، ثم يكتفي بهذه الكلمات ليثبت أن المشروع غير كامل وفيه ثغرات كثيرة بدليل ما تلفظ به المغير.

المُركِّب: وهو الذي يحاول الاستفادة من جميع الكلمات والعبارات والآراء والمواقف والمشاهد، ويُركِّب بعضها على بعض ليثبت أن المشروع فاشل.

- المسوِّف: وهو من أخطر أنواع المقاومين إن لم يكن أخطرهم، وهو الذي ربما يمدح المشروع التعبيري، ويثني على صاحبه، ولكنه يعقب فيقول: إن وقت المشروع ليس الآن، أو ينبغي تأجيله إلى السنة القادمة.

- الثعلب: أي الماكر الذي يتلاعب على كل الحبال، ويتآمر بخبث ودهاء، ويتلون مع كل حال، ويتعامل بوجوه عدة، ويظهر غير ما يبطن.

- المشاجر: وهو الذي يقاوم العملية التغييرية ويقضي عليها عن طريق المشاجرة والعراك.

- المنسحب: وهو الذي يعبر عن مقاومته بالانسحاب والخروج من المكان الذي يناقش فيه المشروع التغييري، مما يسبب توتراً لدى الآخرين، أو يفض الاجتماع لعدم اكتمال النصاب.
- الذاتي: وهو الذي لا يفكر إلا في ذاته، ولا يريد إلا ما يخدم مصلحته الشخصية، ومن ثم فقبوله للفكرة التغييرية أو رفضه لها يعتمد أولاً وأخيراً على مدى تحقيقها لمصالحه، ليس إلا.
- العقرب: وهو الذي يلدغ مباشرة صاحب الفكرة التغييرية، ويشوه صورته عند الجميع، وذلك لأن زعزعة الثقة بصاحب التغيير هو في الحقيقة زعزعة الثقة في التغيير نفسه.
- المساوم: وهو الذي يتفاوض مع المغير ويساومه في تغييره بحيث يصلان إلى حل وسط أو حل يشوه التغيير ويخرجه عن جوهره.

التآمري: وهو صاحب النفسية التآمرية التي لا تنظر إلا بمنظار التآمر، فبعض أن الآخرين يتآمرون عليه في مشاريعهم التغييرية، لذا فهو يتآمر عليهم كما (يظن أنهم) يتآمرون عليه، وشعاره (إذا لم تكن ذئباً أكلتك الذئاب).

ب. مصادر مقاومة المسترشد قد تكون متعلقة بالبيئة أو المرشد أو المسترشد نفسه.

أولاً: المقاومة الناتجة من المسترشد

إن العمل مع مسترشدين قادمين بالإكراه يحتاج إلى مرونة ورغبة وسعة صدر، ومن الضروري إظهار الاهتمام بهم والتوقع بأن هذا المسترشد يتجه حمايته ذاته وتجنب توقع انفتاحه. وقد تظهر مقاومته بسبب:

- نقص المهارات والمعرفة الضرورية

وقد يظهر بعض المسترشدين المقاومة لأنهم لا يعرفون ما المطلوب منهم ببساطة.

- وقد لا يفهمون تعليمات المرشد أو لا يعرفون ما هو الأساس العقلاني وراء استخدام النظرية ويمكن التعامل معهم على النحو التالي:

* إعطاء تعليمات واضحة أي عبارات وجمل شفوية الهدف منها حث المسترشد على القيام بعمل ما ويكون ذلك كواجب بيتي أو للنقاش داخل الجلسة

الإرشادية، ويجب حتى تكون هذه التعليمات ذات قيمة أن تكون واضحة ومحددة ومختصرة وأن يتم تقديمها بشكل ودي.

- إعطاء تدريبات مباشرة للمهارة: من المعروف أن المسترشد الذي اعتاد رفض أداء المهمات المطلوبة منه من المستبعد أن يكون مؤكداً لذاته وأن يقوم بأداء الواجبات البيتية لأنه يعتقد أن المرشد هو من يجبره على ذلك وهؤلاء المسترشدين بحاجة أن نؤكد لهم أنه بإمكانهم أداء المطلوب منهم والتعاون مع المرشد لا يعني الخضوع لهم أو للآخرين، كما يمكن للمرشد أن يزيد من درجة تعاونه عن طريق تجزئة السلوك والصعب إلى خطوات صغيرة أو استخدام النماذج أو لعب الدور وتكرار السلوك والتغذية الراجعة مع استخدام التعزيز المستمر لضمان تعاون المسترشد.
- عندما يحمل المسترشد توقعات سلبية، أو عندما يعطيك دافعية منخفضة ويبحث عن الحلول الجاهزة هنا يمكن فهم المسترشد والتعامل مع تشاؤمه وأفكاره السلبية فلا يكون المرشد كالواعظ. ويمكن الطلب منه ذكر تجارب مرت عليهم سابقا وتحمل له خبرات معينة إيجابية، ويمكن التعرف على توقعاته السلبية ومخاوفه من التغيير أو خوفه من التحدث وهنا على المرشد أن لا يصدر أحكاما عليه
- يمكن تقديم الدعم النفسي له حتى يستفيد من جهود التغيير التي تحدث معه
- ويمكن إعطاء الاقتراحات والمسترشد في حالة استرخاء.
- كما أن على المرشد أن يكون جذاباً بحيث ينفتح بجسمه وعقله للمسترشد، فلا يكتف يديه ولا يضع حاجزا بينه وبين المسترشد، ويحاول باستمرار أن يوصل له رسالة: إنني أسمعك وانتبه لكل ما تقوله وكل ما تقصده، فأنت مهم لي وأنا أقدرك واحترمك لذاتك وليس لأي شيء آخر.
- أعد صياغة الأفكار بطريقة يتقبلها المسترشد من مثل من المهم أن نعمل باتجاه اختيار سيكون مرضياً لك الآن وفي المستقبل ويأخذ بالاعتبار حاجاتك وإنجازاتك ونضجك

ثانيا: المقاومة الناجمة عن التغيرات البيئية

قد يقاوم المسترشد عملية الإرشاد لأسباب ناجمة عن المتغيرات والظروف البيئية فهذه المتغيرات تتعارض مع التعاون مع المرشد، ويمكن عمل ما يلي:

- تنظيم بيئة المسترشد بطريقة معينة تساهم في التقليل من مقاومته فقد يعاني المسترشد من ضعف الرؤية أو اختلاف الطقس الذي اعتاد عليه.
- إعادة ترتيب الغرفة لتجعل عملية الإرشاد ممكنة

لتقلل من تدفق المثيرات كصور زملائه المتفوقين في غرفة المرشد والذي يتنافس معهم.

لتتخلص من المشتتات البيئية مثل فتح الباب عدة مرات

- تحديد المكاسب الثانوية التي يجنيها المسترشد من الهروب من البيئة مثلا غرفة المرشد تطل على ملعب كرة قدم، فينظر المسترشد باستمرار إلى الملعب هربا من مواجهة المرشد وللاستمتاع بما يشاهده

ثالثا: المقاومة الناجمة عن المرشد

تجنب تفسير مقاومة المسترشد على أنها هجوم موجه إلى شخصية المرشد، أي أن يكون المرشد متقبلاً لنفسه ولسلوك المقاومة من المسترشد وذلك عند العمل مع مسترشدين متشائمين أو مثبطي الهمة، ويمكن أن يأخذ بعض المرشدين مقاومة المسترشد على أساس شخصي ويشعروا كأنهم الهدف من هذا السلوك

- إذا كانت توقعاتك غير متقاربة مع توقعات المسترشد شجع المسترشد على المشاركة في العلاج، وأن يركز المرشد على مساهمات المسترشد في العلاج والمهارات التي يقوم بعملها، اجمع معلومات عن المسترشد وكيف يحل مشاكله.
- اهتم بنفسك كمرشد ومعالج: فالقول المأثور: (الإحسان يبدأ من الداخل) له دلالات مهمة للمعالجين الذين يحاولون الاهتمام بحياة المسترشدين وإهمال حياتهم الخاصة، ويصلون بالنهاية إلى ما يشير إلى أنه: (خارت قوه، أو احترق نهائي)

قدم اقتراحات من الممكن أن تجعل المسترشد أكثر تفاؤلا وتعاونا، وتكلم بعمق للمسترشد واقترح أفكارا تتناسب مع قيمه ومعتقداته.

- يمكن تجنب إبداء أية ملاحظات من الممكن أن تولد مقاومة للمسترشد، أو يمكن أن تقلل من المصداقية، مثل قول المرشد: أمامك قرار بسيط لتتخذه (كلمة بسيط مثيرة فهي تتعارض مع شخصية المسترشد على أنه إنسان معقد). أو قول المرشد أنا متأكد لي أني أستطيع مساعدتك

استراتيجيات عامة للتعامل مع مقاومة المسترشد

- استعمال التوقيت والمسايرة بمعنى تغيير الخط العلاجي وترك بحث موضوع حساس مؤقتا والعودة إليه لاحقا، والقيام بخطوات صغيرة خلال المعالجة

تصميم إستراتيجيات بسيطة وواجبات منزلية على شكل مهام، فإذا كان المسترشد غير متحمس للإستراتيجية فيجب أن ندرك أنها غير مناسبة لهذا المسترشد بالذات

إذا لم يستطع المرشد أن يفهم طبيعة المشكلة ويمكن أن يقيمها من خلال أسئلة من مثل إذا وصف أحدهم مشكلتك على هذا النحو فهل توافق؟ من ترى الذي يحقق المشكلة؟ كيف تفسر حقيقة أن هذه المشكلة كانت دائمة مستمرة؟ من باعتقادك بحاجة إلى أن يحل المشكلة؟ ماذا تفكر بالنسبة إلى دورك في عملية المعالجة؟

لا تقلق بخصوص كفاءتك ويجب أن لا ترتبط بالتزامات قد تجعلك تتردد بسرعة أو تشعرك بمسؤولية أكثر تجاه المسترشد، ويبين له دورك وحدودك وما الذي ستقوم به وإلى أية درجة سيتم حل مشكلته وما هي التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليه

- ناقش بانفتاح الضغوط التي أدت بالمسترشد إلى الوصول للاستشارة أو القدوم للمرشد.
- التعاقد لمدة أسبوع بمعنى اخبر المسترشد أنك ستجتمع به لمدة أسبوع فقط وبعد ذلك تنهي علاقتك معه.

- استخدم المجاز والمجاز هو تعبير عن حالة المسترشد ويستعمل لخلق نوع من المحبة (وقد استعمل من قبل أريكسون مع مريض يعاني من السرطان والذي كان يعاني من ألم شديد، حيث ذكر له قصة عن مصنع بذور قائم على البذور وكيف أن البذور تزرع بعناية وتروي، والشعور بالراحة التي تحصل عليها النبتة وهي تنمو، وكيف أن النبتة كانت تبحث عن الراحة والهدوء رغم كثرة البذور وتزاحمها وقلة حصولها على الماء بالشكل الكافي، لكي يساعده على أن يحصل على الاسترخاء والراحة ويتخلص من الألم). والمجاز طريقة مفيدة لقول قصة تتعلق بالمشكلة التي يعاني منها المسترشد.

تقصير الجلسات أو إنهاؤها: كملاذ أخير فإن المعالج يقصر الجلسات أو ينهيها حتى يقوم المسترشد بمحاولة الالتزام بالاتفاقية مع المرشد، ولا يحدث هذا الإجراء كعقاب ولكن لتوضيح أن المسترشد لا يستطيع إهدار الجهد والمال.

استراتيجية التدخل المتناقض ظاهريا: هذا الأسلوب فعال مع الأشخاص الذين يعانون من تردد في ردة الفعل، ويجب تجنب استخدام هذا الأسلوب مع مسترشدين الذين يعانون من اضطراب شديد أو اعتماد شديد على الآخرين أو لديهم عزلة نفسية، كما لا ينصح باستخدامه في بداية الجلسات الإرشادية أو من قبل المرشدين المبتدئين، ولا يستخدم إلا عندما تكون مقاومة المسترشد متكررة ومستمرة ويجب إخبار المسترشد عن سبب استعمال هذا الأسلوب معه وذلك بناء على مقاومته المستمرة للعلاج، ومن أمثلته أن يطلب من المسترشد أن يجرب فكرة ستحوذية أو يستحضر نوبة قلق، أو مسترشد لديه قلق يطلب منه أن لا ينام أو تنظيف الغرفة إذا قضى 30 دقيقة ولم ينم، أو في حالات نادرة تقول له: ابق كما أنت.

الاحتراق النفسي لدى المرشد

أحيانا وبعد عدة سنوات من العمل الإرشادي يشعر المرشد بأنه لم يعد قادرا على العمل كما كان سابقا، ويشعر بما يسمى بالاحتراق النفسي ويعرف بأنه شعور المرشد

بالتعب والاستهلاك وعدم وجود دافع وان يشعر بان ما تقدمه غير مرغوب فيه وغير مهم.

أسباب الاحتراق النفسي

إن من أهم أسباب الاحتراق النفسي ما يلي:

1. القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة
2. العمل بشكل كبير مع شعور بإنجاز أقل
3. نقص في الإحساس بالإنجاز فهنا يشعر المرشد أنه لم يعد يحس بإنجازه ولا توجد نتائج لعمله
4. كونه يعمل تحت ضغط هائل لتقديم المساعدة والوصول للأهداف من قبل الإدارة والمشرفين وأولياء أمور الطلبة والطلبة أنفسهم.
5. العمل مع عدد كبير من الناس حيث سيؤثر هؤلاء على المرشد بطباعهم المختلفة وسلوكياتهم وتفكيرهم
6. الصراع مع الزملاء والمشرفين والإدارة نتيجة الغموض في الدور
7. عدم حصوله على فرصة للتجربة الشخصية والإبداع
8. عدم المقدرة على حل النزاعات الشخصية كالمشكلات المالية
9. نقص الثقة بين المشرف والمرشد

ولمنع ومعالجة الاحتراق لا بد من عمل الآتي:

- تعلم الطرق الخاصة بالاعتناء بالنفس مثل القراءة والكتابة
- قيم أهدافك الشخصية وأولوياتك وتوقعاتك وحاول أن تحدد دائما ماذا تريد من عملك وكيف يمكن أن تطوره
- أوجد اهتمامات أخرى بعيدة عن العمل كممارسة هوايات وأنشطة وتعلم مهارات مستمرة في الحياة.
- اهتم بصحتك عن طريق الرياضة والنوم الكافي.

حب المبادرة لتبدأ بمشاريع جديدة، ولا تقف عند مشروع العمل والروح الروتيني لأعطاء بل استمر في تطوير ذاتك بمشاريع مدروسة ومخطط لها ولكنها تعيد لك التفاؤل والنشاط في عملك.

- طور صبرك على ذاتك
- تعلم أن تسيطر على تأثير الضغط في العمل والمنزل.
- ابحث عن المكافأة الذاتية وليس الخارجية، حيث إن معظم المرشدين لا يجدون المكافأة من الخارج من قبل أولياء الأمور والمشرفين والإدارة، ولذلك يحتاجون لتطويرها من الذات.

- أوجد معاني جديدة من خلال السفر والرحلات والخبرات الجديدة
- احضر مؤتمرات ودورات وورشات عمل إرشادية وأسرية وتكيفية

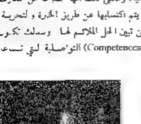
المهارة

ترتبط المهارة بخصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة، بحيث يؤدى بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء. وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذاك، فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان، أولهما أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما: أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن وهذا السلوك المتعلم يجب أن تتوفر فيه خصائص السلوك الماهر (صادق وأبو حطب، 1994)

ويعرف كوتريل Cottrell (1999) المهارة بأنها القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما نريد والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي

ويستخلص رحاب (1997) تعريفا للمهارة بأنها شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم، عن طريق المحاكاة والتدريب، وأن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها

كما أن المهارة مجموعة القدرات الشخصية التي تكسب المتعلم ثقة في نفسه تمكنه من تحمل المسؤولية، وفهم النفس والآخرين، والتعامل معهم بذكاء، وإنجاز المهام الموكولة إليه بكفاءة عالية، واتخاذ القرارات الصائبة بمنهجية علمية سليمة. ويقصد بها أيضا مجموعة من المهارات والقدرات والكفاءات المرتبطة بحياة الناس، في شكل منهج متكامل لبناء وتنمية توجهاتهم السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في القرارات والقدرة على التفاوض .. وتعتبر المهارات الحياتية، طبقا لتعريف منظمات الصحة العالمية، مجموعة من التمكنات المتعلقة بسلوك إيجابي يمكن الأفراد من مواجهة فعالة لمطالب وتحديات الحياة اليومية. ومعنى ذلك أنها مجموعة من معارف نظرية وعملية في مجال من مجالات الحياة، يتم اكتسابها عن طريق الخبرة والتجربة لتمكن الفرد حين وجوده أمام مشكلة ما، من تبين الحل الملائم لها وبذلك تكون المهارات الحياتية مجموعة من الكفاءات (Competences) التواصلية التي تساعد الأفراد على



* اتخاذ قرارات.
* حل مشاكل
* التفكير بطريقة نقدية / تقويمية.
* التواصل الإيجابي
* بناء علاقات سليمة
* تدبير الحياة بكيفية سوية ومنتجة
* تحقيق الرفاهية الصحية

وتقع المهارات في صنفين أو مستويين، مهارات حياتية مشتركة أو مستعرضة ومهارات خاصة

أهمية اكتساب المهارة

إنّ الإنسان كائن اجتماعي بالطبع، لا يقوى على العيش في معزل عن الآخرين، لذلك فإنّه يحتاج إلى مجموعة من المهارات التي تمكنه من التواصل معهم، والتفاعل معهم، وتعينه على تحقيق أهدافه بنجاح، وتكفل له حياة اجتماعية سعيدة، وبقدر ما يتقن الفرد المهارات يكون تأثيره في حياته أعظم. لذلك؛ فإن الاتجاهات الحديثة في التعليم من أجل الحياة تعمل على تسليح المتعلم بحزمة من المهارات التي تتكامل بمنهجية علمية لتساعد المتعلم على التعامل مع مواقف الحياة المختلفة، وعلى تحمّل الضغوط، ومواجهة التحديات اليومية وبما يمكنه من حل مشكلاته الشخصية والاجتماعية والتعامل معها بوعي وثقة. وبشكل عام فإن امتلاك المهارات يساعد الفرد على ما يلي:

- تكسبه ثقة في نفسه، وتشعره بالراحة والسعادة حين ينفذ أعماله بإتقان.
- تهبه حب الآخرين، واحترامهم له، وتقديرهم لعمله
- تمكنه من القيام بأعماله بنجاح
- تساعده على تطبيق ما يتعلمه عملياً
- تزيد دافعيته

وخير وسيلة لتدريب الأفراد على المهارات اللازمة لنجاحهم في أعمالهم هي تدريبهم على هذه المهارات من خلال توظيف استراتيجيات التعليم، ويمكن تعليم المرشد مهارات الإرشادية منذ بداية تدريسه في الجامعة وتستمر مع تعيينه، ويكون هذا التعليم من خلال اللعب أو تمثيل الدور، أو تعريضه لمشكلة تتطلب حلاً، أو حكاية قصة ذات مغزى، أو رواية قصص عن تجارب مرشدين آخرين، وقصص نجاحهم في حل المشكلات التي واجهوها في مراحل حياتهم المختلفة، وكل ذلك لكي يستطيع المرشد التصرف في حال عدم وجود الرقيب فيحمي نفسه من أي خطر يمكن أن يتعرض له. وقد يقاس نجاح المرشد بمقدار ما قد يكتسبه من مهارات تمكنه من التعامل الإيجابي مع المستقبل خاصة في ضوء المشكلات التي أصبحت تشكل عبئاً كبيراً على المرشد عند البدء بعمله

الفصل الثاني

مهارات المقابلة الفعالة

خصائص العلاقة الإرشادية

المقابلة الإرشادية

مهارات التواصل

أنواع الاتصال

السلوك الحضوري كمظهر من مظاهر السلوك غير اللفظي لدى المرشد

آداب التواصل

معوقات الاتصال

فنيات ومهارات الإصغاء والاستجابة

تحليل التفاعل

أمثلة تطبيقية على مهارات الاتصال

الفصل الثاني

مهارات المقابلة الفعالة

سوف يتم الحديث في هذه المهارات عن العلاقة الإنسانية ويتم الانتقال منها للمقابلة وبعد ذلك سيتم تخصيص الجزء الأكبر للحديث عن مهارات التواصل والاستماع

العلاقة الإنسانية وصفها عمر بأنها علاقة إنسانية بين المرشد والمسترشد يتم من خلالها تحقيق أهداف الإرشاد، وتعتبر عنصر المواجهة الإنسانية القائمة على التعاطف الوجداني والمشاعر الودية بين الطرفين هي عمود الإرشاد

خصائص العلاقة الإرشادية

تقبل المسترشد واحترامه وعدم التأثر بأفكار سابقة عنه، وأن له كرامة

- التعاطف الوجداني مشاركته مشاعره ومشاكله

توفر الاتجاه الإيجابي نحو مساعدة الآخرين

الثقة المتبادلة: التي تشعر المسترشد بالأمان.

وهناك حدود للعلاقة بين الطرفين منها:

- عدم المبالغة في الحنو
- عدم فرض آراء المرشد الخاصة عن القضايا أو حول الناس.
- علاقة رسمية محكومة بزمن ومواعيد يجب التقيد بها.
- إنهاء العلاقة إذا عجز المرشد عن مساعدة المسترشد

المقابلة الإرشادية

تستغرق الجلسة ما بين 45 إلى 60 دقيقة، و للأطفال تتحدد ما بين 20 إلى 30 دقيقة

يمكن تقسيم الجلسات الإرشادية حسب أهدافها إلى

- المقابلة الابتدائية: تهدف إلى تقبل المسترشد وطمأنته، وبناء جو من الألفة والثقة، والحصول على المعلومات الأساسية عن الحالة
- المقابلات التشخيصية: وتهدف إلى جمع معلومات عن طبيعة المشكلة التي يعاني منها المسترشد ومعرفة أسبابها وأعراضها و كيفية التعامل معها

المقابلة الإرشادية والعلاجية: تهدف إلى مساعدة المسترشد على فهم نفسه ومشكلاته وصراعاته والتخلص منها بإعادة التوافق النفسي إليه.

جرت العادة على تقسيم المقابلة إلى ثلاث مراحل:

مرحلة الافتتاح: تقوم على الألفة وتشجيع المسترشد على الإفصاح عن مشاعره وتستغرق 10 دقائق

مرحلة بناء المقابلة: وضمنها يتم تحقيق الهدف الأساسي من المقابلة و تستغرق 30 دقيقة

مرحلة إنهاء المقابلة: وفيها يتم التلخيص للجلسة، تحديد المطلوب إنجازه، و تحديد موعد لاحق وتستغرق 10 دقائق.

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلي:

- إقامة علاقة بين فردين (المرشد والمسترشد)
- الكشف عن الأفكار والمشاعر والاتجاهات لدى المسترشد

جمع البيانات والمعلومات عن المسترشد ومحاولة تفسيرها

- الوصول إلى طريقة لبناء عمليات التشخيص والإرشاد النفسي
- وليس الهدف من المقابلة عنونة المسترشد وإلصاق بطاقة به أو تصنيفه في فئة محددة، وإنما هدفها الكشف عن ديناميات السلوك المضطرب لدى المسترشد.

مهارات المقابلة

يتعين على المرشد القائم بالمقابلة أن تتوفر لديه مجموعة من المهارات حتى تكون مقابلة أكثر فعالية وذات جدوى ومنها: مهارات الإصغاء وطرح الأسئلة والمواجهة للتعرف على تناقضات المسترشد والتقبل الإيجابي غير المشروط للمسترشد وتكوين علاقة مهنية معه وفيما يلي سيتم التحدث عن أبرز هذه المهارات في المقابلة وهي مهارات الاتصال والتواصل.

مهارات التواصل

إن مصطلح التعبير والتواصل قد يكون متداولاً بين الكثير من الناس ولكنه غير مفهوم أو غير مطبق، وذلك لارتباطه بالجانب التقني أو باختصاص دراسي معين، وقد يحتاج لدراسة متعمقة حتى يصبح سهلا وقابلا للتطبيق

وقد كان السمع في كثير من آيات القرآن الكريم مقدما على باقي الحواس في الذكر لبيان عظم خطر هذه الحاسة، ولذا كان هو أول ما يسأل عنه العبد يوم القيامة يقول الله تعالى ﴿ وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴿٣٦﴾ ﴾، (الإسراء 36). والسمع هو حس الأذن وما وقر فيها من شيء أي أننا نمارس هذه الحاسة أحيانا بدون وعي وإذا اجتمع مع الاستماع وعي يكون الإصغاء وهو سماع الأذن والقلب.

الاتصال هو عبارة عن تبادل المعلومات وتفسيرها بين جهتين ما، وله عناصر أربعة.

- القناة أو وسيلة نقل الرسائل من مصدر إلى آخر
- الإرسال ويتم حينما نختار أفضل الرموز الممكن استخدامها لإظهار ما نفكر به، هذه الرموز إما أن تكون كلمات إيماءات، أو تعابير
- الاستقبال ويتضمن وعي وإدراك الرسالة ثم تفسيرها.

بتعدية الاسترجاعية وهو فهم لاكتمال عملية الاتصال لأنه يبين للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد تم إدراكها وتفسيرها أم لا

ومن العنصر الرابع تكمن أهمية الاتصال ذي الطرفين لأنه لا يهم أن تتصل بـ بل لمهم أنه تتصل مع وذلك حتى تتحقق الفائدة من عملية الاتصال. لأن هدف من أي تصل مع طرف آخر لا يخرج عن ثلاثة أمور هي: الإخبار، أو الإقناع، أو الإمتاع

المحددات الأساسية في مهارات الاتصال

- مهارات الاستدلال والبداية المقصود هنا تقنيات الترميز التي توظف لتبدأ عن طريقها التعبير عن نفسك، وتتطلب أن تستخدم مهارات أنا للتعبير عن مشاعرك

مهارات الاستماع: يعني حل الرموز الواردة من الشخص الآخر وقد يكون الاستماع سلبياً يركز على شيء آخر كالتلفاز، أو إيجابياً يقدم تغذية راجعة إيجابية وسلبية.

مهارات الاستجابة: تتطلب استخدام جمل بسيطة كمعرفة ما تم سماعه

لزيادة فعالية الاتصال لا بد من:

اختيار أسلوب الاتصال المناسب للموقف

2 تحسين عملية الاتصال عن طريق بث الرسالة بلغة واضحة وبسيطة

3 تقديم المعلومات في شكل يتفق ورغبات الفرد

4 تمكين مستقبل الرسالة من التعبير عن وجهة نظره في المعلومات المرسلة إليه

5 التكرار غير الممل لعملية الاتصال حتى يتم التأكد من فهم تلك العملية

6 تحديد الهدف من الاتصال ومدى أهميته.

7 توسيع دائرة التفكير لديك بزيادة المعلومات عن الموضوع المراد الاتصال من اجله.

8. الاستماع بدقة واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها إليك الآخرون

9 تصميم رسالتك بما يتناسب مع الآخرين بناءً على ما يحملونه من خلفية ومعرفة

10. طرح الأسئلة خاصةً عندما تكون غير متأكد من المعنى ولا تخف من الظهور بمظهر الجاهل.
11. لا تخف من قول لا اعرف أو لا اعلم.
12. محاولة طرح أفكارك في المكان والوقت المناسب.
13. أن تكون واضحاً ومحدداً في ما تتحدث عنه وتجنب العموميات والغموض في الحديث.
14. عدم إشغال النفس بأمور أخرى خارجة عن موضوع الاتصال.
15. الحرص على إظهار وسائل الاتصال بالمظهر الجيد.
16. الإنصات إلى النقاط المهمة حول الذات.
17. الإنصات إلى السلوك غير اللفظي.

القواعد الأساسية للإصغاء

تتم عملية الإصغاء الفعال بأربع خطوات وهي باختصار:

1. الاستماع للكلمات: التي يقولها المسترشد بدقة.
2. معرفة معاني الكلمات التي سمعتها المرشد من المسترشد أو الاستيضاح عنها.
3. معرفة الأفكار خلف الكلمات: بمعنى المقصود بالكلمات وما يكمن خلفها.
4. معرفة الرسالة خلف الأفكار: بمعنى ما الذي يريد المسترشد توصيله.

وحتى تتم هذه الخطوات بنجاح لا بد من توفر القواعد الأساسية التالية:

التفرغ التام للمسترشد.

- التركيز والانتباه على كل ما يقوله المسترشد من أفكار رئيسية.
- إعطاء الفرصة له لقول كل ما يريده كأن تقول له: كلي آذان صاغية ... خذ راحتك في الحديث.
- الإصغاء لغرض الفهم لا لغرض المناقشة.
- الانتباه لكل كلمة تقال.

- الانتباه للتعبير غير اللفظي الصادر عنه كالإيماءات، حركة الأيدي والعيون ... الخ
- تجنب التسرع في اتخاذ القرار أو أن تتخذ من المسترشد أو الموضوع موقف مسبقا وتوجهه سلبيا.
- تجنب تصنيف المسترشد وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء.
- ضبط نفسك بتجاهل الأمور الملفتة للنظر والعابرة
- تعود على كتابة واستيعاب النقاط الرئيسية والأدلة أو ملخص لمحتوى الرسالة ودون ملاحظاتك بجانبها
- لا تحاول مقاطعة بتصحيح الكلمات أو إلقاء الأسئلة أو حتى الإجابة إلا إذا طلب منك ذلك

في حالة عدم فهم واستيعاب بعض الجمل والألفاظ اطلب من المتحدث توضيح ذلك

اضبط ردود فعلك تجاه الكلمات المثيرة

قلل حركات الملفتة مثل: فرقعة الأصابع، اللعب بالقلم، فرك العيون، دق بالأرجل، التثاؤب ... الخ

تحلَّ بالصبر حتى ولو كانت طريقة المتحدث أو ألفاظه غير ممتعة

أنواع الاتصال

أولا: الاتصال اللفظي (مكتوبا، شفويا)

وتتمثل أسس نجاح الاتصال الشفوي في: المجاملات، التشجيع، الإنصات، الوضوح، والإعادة والأسئلة والإقناع والإيجاز. وحتى ينجح الاتصال اللفظي لا بد من استخدام للنوع الآخر من الاتصال وهو الاتصال غير اللفظي

ومن المهم في الاتصال اللفظي العمل على تغيير كلمات المسترشد بحيث يزيد وعيه لذاته ومن أمثلة هذه الكلمات:

1. استبدال كلمة (هو) بكلمة (أنا).
2. عدم استخدام أسئلة مثل (لماذا)؟ واستبدالها بأسئلة مثل (ماذا؟ وكيف؟)

3. ستبدال الدبيات مثل (لكن) بحرف الجر وهو (و).
4. استخدم (لا أقدر) بدلا من (لا أريد).
5. استبدل كلمة (يجب) بكلمة (أنا اخترت).

ويتضمن الاتصال اللفظي إرسال كل من الأفكار والمشاعر، وله مستويات:

لغة الطفولة: لغة جذابة ومرحة وغالبا ما تستخدم للتذكر والمحبون لديهم أصناف من لغة الطفولة مثل تصوير الرغبة الجسدية والسرور والمداعبة

- لغة الشارع: لغة تعبيرية وانفعالية يمكن أن تكون سلاحاً وغالبا ما تستخدم في مجال اللعب وتستخدم عندما يكون الاتصال غير مشاور وتسمى لغة القسوة محضرة من خلال أنماط الحديث المستخدمة وهي لغة تلقين في المدارس

لغة البحث أو المهني: وتكون عند الاشتراك بين رفاق مهنيين وفهمها دقة في الاختيار المهني وتفهم كما لغة الشارع من قبل المتخصصين بها فقط.

لحن الخطاب: بصري سمعي لمسي رقمي

تتم عملية الإدراك عن طريق ورود المعلومات إلى الدماغ عن طريق الحواس الخمس البصر، والسمع، واللمس، والشم، والذوق ويمثل الإحساس المتولد عن كل حاسة نمط وبعدا خاصا للإدراك، ونلاحظ أن المسترشد غالبا ما يستخدم في حديثه لحن بشكل أكثر من الألحان الأخرى، ويمكن التعرف على نمط المسترشد من خلال نوع الكلمات والعبارات التي تصدر عنه، إن معرفة النمط الغالب على الشخص المقابل تساعد على التفاهم معه، سواء أكان ذلك في عملية الإرشاد أو خارجها، ويفضل أن يستخدم المرشد مزيجاً متوازناً من هذه الأنماط والألحان السمعية والبصرية واللمسية وعدم الاقتصار على نمط واحد وفيما يلي توضيح لهذه الألحان الأساسية، وكيف يمكن الاستدلال عليها:

1. **النظام البصري: Visual**

يتحدث بسرعة، صوته عال، أنفاسه قصيرة وسريعة، يفكر بالصور أكثر، دائم الحركة، يهتم بالصور والمناظر والألوان، قراراته على أساس ما يرى ويتميز النمط الصوري تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية

نظر رؤية تصور مراقبة يشاهد ألوان - منظر - أرى - يظهر لي - أرى ما تقول - وجهة نظري - يدقق النظر - النمط البصري يكرر عبارات من مثل يظهر لي - وجهة نظري - ولديه سرعة كلام - نبرة عالية - قدرة على التخيل

2. النظام السمعي: Auditory

يستخدم طبقات صوت متنوعة، يتنفس من أسفل الحجاب الحاجز، له قدرة على الإنصات، يهتم بالأصوات، قراراته على أساس ما يسمعه ويحلله.

النمط السمعي تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية

صوت - سمع - نغمة - رنين - كلام - جرس - يصمت - نغم - يقرع الجرس - تنبه لكلامي - يرن في أذني - يخاطب الناس - كلام الناس - النمط السمعي يكرر عبارات من مثل سمعت أخباراً - كلي آذان صاغية - أقول الحقيقة وعادة ما ينظر بعيداً عن المتحدث ويسمع ليفهم ويتذكر ما قيل.

3. النظام الحسي: Kinesthetic

صوته هادئ، يتنفس ببطء وعمق، يهتم بالأحاسيس، يأخذ قراراته على أساس شعوره

النمط الحسي تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية :

شعور إحساس لمسة خشن ناعم صلب - لين ضرب بارد - حار - صبور - ألم - يعمق قلبه - يخدش الشعور - عديم الإحساس النمط الحسي يكرر عبارات من مثل: أشعر بما تقول - يحرك يديه - ولديه كلام بطيء وتنفس عميق - ويعبر بجسده

4. النمط الرقمي

اكتشف العلماء - كلامك مقنع - يفتقر إلى الدليل - ولديه تحدث مع النفس واهتمام بالأدلة.

5. كلمات وعبارات محايدة

فكر – عقل – حكمة – منطق – فكرة – تجربة – عملية – فهم – ثقافة – حافز – دافع – تفكير – تفهم – أفكار – نشاط: عزيزي المرشد اكتشف نظامك التمثيلي الأساسي، والذي يساعدك في التركيز على الجوانب الأكثر استخداما في كلامك عند التواصل حتى تتمكن من الانتباه للغة التي يتحدث بها الطلبة.

لتحديد ما هو نظامك التمثيلي الأساسي، اختر إجابة واحدة لكل سؤال:

السؤال	الإجابة	ص	س	ح
إذا واجهتك مشكلة	– تفكر حتى تجد الحل المناسب. – تناقشها مع شخص آخر – تفكر حتى تستشعر الحل			
في حوار مع شخص آخر ما الذي يؤثر عليك؟	– عدم وضوح الرؤية عنده. منطق الشخص وحديثه. عدم إحساسه برأيك.			
أحب أن يعمل الآخرون	– الابتسامة والنظرة المريحة. – اختيار الكلمات المناسبة – مشاعر الود والاحترام.			
ما أهم ما تعلمته في لقاء الأمس؟	– رأيت مشهدا أو صورة. – استمعت أو قلت كلاما – أحسست بمشاعر			
عندما تكون في أحضان الطبيعة. ماذا تفضل؟	– مشاهدة المناظر – الاستماع لأصوات – استنشاق الروائح الزكية			
عند شرائك كتاباً ما الذي يؤثر فيك أكثر؟	– تصميم الغلاف والصور – عنوان الكتاب ومحتواه. – نوعية الورق وملمسه			
مجموع النقاط				

ملاحظة: ص: بصري، س: سمعي، ح: حسي، الإجابة الأولى هي الجانب البصري، والثانية هي السمعي، والثالثة هي الحسي، اجمع النتائج والمجموع الأكثر يدل على نظامك التمثيلي.

ويمكن كمرشد وللاستفادة من النظام التمثيلي عمل ما يلي:

1. انتبه كمرشد: تحدث بصوت معتدل.
2. استمع ضعف ما تتكلم.

ومن أمثلة عبارات الإنصات: حسنا جدا- أنا أتابع كلامك باهتمام – تفضل استمر فيما ترى أن تقوله لي – يبدو لي انك متردد في الاسترسال في حديثك – يسعدني أن أسمع منك كل شيء عنك. عفوا لم أتمكن من متابعة كلماتك المتلاحقة لذلك أعدها علي مرة أخرى ولكن بسرعة أقل من ذي قبل. معذرة لست متأكد إذ كنت فهمت ما رويته لي الآن. هل لك أن تتمهل قليلا في الحديث وتعيد علي ما رويته.

3. استخدام بعض الكلمات البسيطة والمقاطع المختصرة وكذلك استخدام بعض الإيماءات والإشارات الخفيفة المصحوبة بتركيز أكبر من المرشد لكونه يسمع ما يقوله المسترشد، والهدف من ذلك تشجيع المسترشد على الاستمرار في الحديث بكل حرية دون مقاطعة كلامية تشتت التركيز لديه مما يجعله يغير مجرى الحديث مثلا.

4. بذل اهتماما بما يقوله المسترشد مما يسهم في بناء الألفة والعلاقة الطيبة بينكما، ومن أهم الكلمات والمقاطع البسيطة التي تستخدم في هذه المهارة ما يلي:

نعم، ايوه، تمام، طيب، تمام تمام، طيب طيب، ايوووه، يوووه، نعم نعم، اوووه، إيه، ايييه، هاه، هاااه... ممكن استخدام بعض الكلمات العامية ولكن في نطاق محدود مثلا: كويس، برافو، أوكي... الخ ولغرض من ذلك دعم المسترشد وشد أزره... وكما تستخدم بعض الإيماءات كإيماءة الرأس، وزم الشفاه وإصدار بعض الهمهمة. مع أهمية أن تعبر عن جو تسيب يجابية من المرشد تجاه المسترشد.

مثال على استخدام العبارات البسيطة أثناء المقابلة:

المسترشد: لقد شرحت لك معاناتي التي أعانيها يا أستاذ أحمد التي تتركز في عدم رضا والدي عني

المرشد: يهز رأسه.

المسترشد: وذلك بسبب علاقتي ببعض الأصدقاء الذين لا يتقبلهم ولا يحبهم...

المرشد: هاااه... نعم نعم.

المسترشد: وكم مرة حاولت إقناعه بأنهم أناس طيبون ومتعاونون ولكنه لم يقتنع بكلامي إطلاقا

المرشد: يزم شفتيه هوووم المسترشد لقد مكنتهم من التعرف علي و لدي والجلوس معه لكن لا فائدة من ذلك..

المرشد: طيب.. طيب طيب... وماذ بعد.

المسترشد: من المهم يا أستاذي الكريم أن يرضى والدي وألا اخسر أصدقائي فبيني وبينهم صداقة عمر

نشاط: صف سمويرين التالي حول قدرتك على الحوار الفعال حتى تتعرف على مهارتك في الحوار والمناقشة وحاول أن تعمل في الجوانب السلبية لديك فيما بعد.

ضع علامة (✓) في إحدى الخانات الثلاثة حسب أجابتك على السؤال:

	الصفة	دائما	أحيانا	نادرا
1	هل تخرج كلماتك على نحو ما ترد في محادثتك			
2	عندما يوجه إليك سؤال غير واضح هل تسأل صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه			
3	عندما تحاول شرح شيء ما هل يتجه مستمعك إلى تلقينك بكلمات تقولها			

	الصفة	دائما	أحيانا	نادر
4	هل تفترض فيمن تحدثه أن يعرف ما تحاول أن تقوله دون أن تشرح له ما تعنيه			
5	هل تسأل غيرك عن شعوره إزاء النقطة التي ربما تكون أنت مصدر إبرازها			
6	هل تجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين			
7	هل تخص في محادثتك مع شخص أموراً تهم كليكما			
8	هل تجد من الصعب أن تعبر عن آرائك إذا كانت تختلف عن آراء من حولك			
9	هل تحاول في المحادثة أن تضع نفسك موضع من تحادثه			
10	في سياق محادثة هل تحاول أن تتكلم أكثر من الشخص الآخر			
11	هل تدرك أثر نغمة صوتك على الآخرين			
12	هل تتحاشى قول شيء تعرف أن نتيجته إيذاء الآخرين أو زيادة الطين بله			
13	هل تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير			
14	عندما يؤذي أحدهم شعورك هل تناقش معه الأمر			
15	هل تعتذر فيما بعد لمن تخشى أن تكون قد آذيت شعوره			
16	هل يزعجك كثيراً أن يختلف أحد معك			
17	هل تجد من الصعب أن تفكر بوضوح عندما تكون غاضبا من أحد			
18	هل تتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم			
19	عندما تنشأ مشكلة بينك وبين شخص آخر هل تستطيع مناقشتها دون أن تغضب			
20	هل أنت راض عن طريقتك في تسوية خلافك مع الآخرين			
21	هل تظل غاضبا متجهما فترة طويلة إذا أثارك أحد			
22	هل تشعر بالحرج الشديد عندما يمدحك أحد			

الصفة	دائما	أحيانا	نادرا
23 هل بوسعك عموما أن تثق بالآخرين			
24 هل تجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين			
25 هل تحاول عامدا إخفاء أخطاء الآخرين			
26 هل تساعد الآخرين على فهمك بأن توضح ما تفكر وتشعر وتعتقد به			
27 هل من الصعب أن تطري الآخرين			
28 هل تحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعرك			
29 في سياق محادثة هل تدع محدثك ينهي كلامه قبل أن ترد على ما يقول			
30 هل تلاحظ أنك لا تكون منتبها أثناء محادثة الآخرين			
31 هل تحاول الاستماع للوصول إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما			
32 هل يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم			
33 في سياق المناقشة هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر			
34 هل تدعي أنك تستمع إلى الآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر			
35 في خلال محادثة هل تستطيع إدراك الفرق بين ما يقوله محدثك وما يشعر به فعلا			
36 هل تستطيع وأنت تتكلم أن تدرك ردة فعل الآخرين إزاء ما تقوله			
37 هل تشعر أن الآخرين يتمنون لو كنت من طراز آخر من الناس			
38 هل يفهم الآخرون مشاعرك			
39 هل يتهمك الآخرون أنك تبدو واثقا من صواب رأيك			
40 هل تعترف بخطئك عندما تعلم أنك مخطئ في أمر ما			

التصحيح والتفسير

إذا كانت إجابة السؤال أحيانا فيكون له درجتان وإذا كان دائما أو نادرا فيكون حسب الجدول التالي

الأسئلة 4، 6، 8، 10، 13، 16، 17، 18، 21، 22، 24، 25، 27، 28، 30، 34، 37 في حالة الإجابة ب دائما يحصل على درجة واحدة، وفي حالة الإجابة ب نادر يحصل على ثلاث درجات

الأسئلة 1، 2، 5، 7، 9، 11، 12، 14، 15، 19، 20، 23، 26، 29، 31، 32، 35، 36، 38، 39، 40. في حالة الإجابة ب دائما يحصل على ثلاث درجات، وفي حالة الإجابة ب نادرا تحصل على درجة واحدة

لتفسير النتيجة اتبع الجدول التالي:

الفئات	التقييم
70 40	تحتاج لجهد اكبر وتدريب
90 71	محاور مقتدر تحتاج إلى تدريب أكثر ومراجعه
120 91	محاور ممتاز راجع ما لديك من نقص حتى تتمه

ثانيا: الاتصال غير اللفظي

يظهر من خلال (لغة العيون، لغة الجسد، الإيماءات، تعبيرات الوجه ولغة مسافة)، وتتمثل أسس نجاح الاتصال غير الشفوي في الابتسامة، التواصل، الإنصات، الاسترخاء، والاهتمام بمستقبل الرسالة

مظاهر الاتصال غير اللفظي إن لغة الجسد تشمل كل ما يمكن أن يعبر من خلاله عما يريد الفرد دون استخدام الكلمات

ويمكن أن تنقل رسائل متنوعة من الراحة والاسترخاء بشكل إيجابي إلى الإهمال وعدم التعاطف من خلال المظهر الجسمي فلغة الجسد من مثل طريقة الجلوس وحركة اليدين والعينين وتعبيرات الوجه ولون البشرة والملبس

1. تعبيرات الوجه ولغة العيون

يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحا وتعبيرا عن العواطف و المشاعر وأكثرها في نقل المعاني، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة في فهم التعبيرات التي تصدر عنه، ويقول أحد خبراء الاتصال أن الوجه قادر على أن يعبر عن 250000 تعبير مختلف ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهي التعبير عن السعادة والغضب، و الدهشة و الحزن، و الاشمئزاز، والخوف.

والكثير من الناس توصلوا إلى الاستنتاج بأن الأشخاص الذين لا ينظرون إليهم أثناء تحدثهم غالبا ما يحاولون إخفاء شيء ما، ويشير (مايكل أرغايل) في كتابه علم نفس السلوك بين الأفراد إلى أن الأفراد ينظرون إلى بعضهم من 30 -60% من الوقت، ويؤكد أيضا أنه عندما يتحدث شخصان وينظران إلى بعضهما أثناء ثلث المدة أكثر من 60 من الوقت فعلى الأغلب يكونان مهتمان بالشخص أكثر من الاهتمام بما يقوله.

وأكثر مناطق الوجه تعبيرا هي منطقة العينين، ويرى (رالف والدو أميرسون) أن عيون البشر تتحدث تماما كألسنتهم لكن بميزة واحدة وهي أن لغة العيون لا تحتاج إلى قاموس بل هي مفهومة في جميع أنحاء العالم.

فالعينين من الأدوات الإستراتيجية في نقل الرسائل والمعاني غير اللفظية وكثير ما ستمع العديد من الصفات الشخصية التي ترتبط بالعينين، فيقال هذه عيون ماكرة، أو عيون ذكية، أو عيون مخادعة، و عيون حالمة، أو عيون شريرة، وكلها صفات للتعبير عن شخصية صاحبها، وأحيانا ما يقع المستقبل ضحية لسوء فهم الرسائل التي تنقلها العيون خاصة إذا كان صاحبها يعاني من قصور فسيولوجي بها فقد لا يستطيع أحد الأفراد تركيز بصره عليك بضعف عضلات العين فتعتقد أنه غير مكترث بك أو لا يود الإصغاء إليك.

2. الأعين: تدل على أشياء كثيرة فمثلا:

- تلاقي الأعين يدل على الاهتمام أو الرغبة في تبادل الحديث.
- خفض الأعين جيداً يدل على الانشغال والتحديق يدل على التمسك بالرأي.
- نقص الإبقاء على النظرة المباشرة يدل على الانسحاب أو الاحترام

- النظرة المتفحصة تدل على الخجل
- الدموع في العين تدل على الحزن والإحباط والسعادة.
- توسيع حدقات العين فتدل على الانزعاج والاهتمام الحاد.

3. الفم يدل على:

أ. الابتسامة تدل على معان كثيرة منها التصرف بإيجابية والإحساس بالرغبة، ويجب أن ينتبه المرشد لأنواع من الابتسام أشار لها عراث ومنها:

- الابتسامة المتطيلة التي قد تصدر من المسترشد ويلجأ لها عندما يتوجب عليه أن يكون مهذباً تجاه الآخرين، حيث تتراجع الشفتان عن الأسنان العلوية واسعيه لتشكل شكلا مستطيلا مع زوايا الشفتين، ولسبب ما نجد أنه لا يوجد أي عمق لهذه الابتسامة كأن نستخدمها لنتظاهر الاستمتاع بنكته أو تعليق عابر.

الابتسامة العلوية أو ابتسامة "كيف حالك" حيث تكشف الأسنان العلوية فقط والفم بالكاد مفتوح

الابتسامة البسيطة وهي ابتسامة فارغة تماما تحدث عندما يكون الشخص بمفرده ويشعر بالسعادة، ففي هذه الابتسامة تنحني الشفاه إلى الأعلى والخلف ولكنها تبقى متلازمة، أي أن الأسنان لا تظهر

الابتسامة العريضة التي تحدث في ظروف "سعادة مثيرة" ويكون فيها الفم مفتوحا وتلتوي الشفاه إلى الخلف وتظهر الأسنان العلوية والسفلية وهي تشبه الابتسامة العلوية إلا أن الشفة السفلى تنزل عن الأسنان السفلى.

ب. من تعبيرات الفم والشفاه المهمة أيضا:

- ضم الشفاه يدل على الغضب والضيق
- قضم الشفة يدل على القلق والخوف.
- فتح الفم يدل على التثاؤب والتعب والدهشة.

ج. تعبيرات الوجه تدل فيها

- تلاقي عينين مع الابتسام تدل على السعادة والارتياح

عينان مشدودتان وتقطيب الحاجب.

- إطباق الفم فيدل على الغضب والحزن.

- احمرار الوجه يدل على القلق وعدم الارتياح والخجل.

4. الإيماءات ووضع الجسم

هناك العديد من الإيماءات المألوفة والتي لا تختلف على معانيها كهز الرأس بما يفيد الموافقة أو الرفض، ومع ذلك نقول أن الإيماءات هي من نتاج ثقافة المجتمعات وكما يتذكر أن الأستاذ في المدرسة قد طلب منه أن يجلس بطريقة مهذبة أو يقف بطريقة معتدلة. ويشير وضع الجسم إلى درجة الاسترخاء التي يتخذها الفرد أثناء الجلوس أو الوقوف. ويكشف وضع الجسم عن علاقات السلطة وعن الحالة النفسية للفرد فعادة ما يجلس صاحب السلطة الأعلى بدرجة من الاسترخاء أعلى من تلك التي يجلس بها صاحب السلطة الأقل كما أن الجلوس على حافة المقعد يشير إلى حالة من القلق أو عدم الراحة أو الاستعجال أو التأهب للانصراف

أ. الرأس يدل على عدة معان ومنها:

- هز الرأس لأعلى ولأسفل على الإصغاء والانتباه والموافقة

- هز الرأس يمنة ويسرة يدل على عدم الموافقة

- خفض الرأس لأسفل مع كون الفك السفلي قريبا من الصدر يدل على الحزن والانشغال.

ب. الكتفان تدل على:

- هز الكتفين على الحيرة وعدم التأكد

- الانثناء للأمام تدل على الانفتاح على الاتصال والتوكيد والتشويق

- التململ في الكتفين تدل على نقص في استقبال الطرف

ج. حركات اليدين أو اللمس:

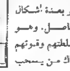
تستخدم اليدان في التعبير عن كثير من الرسائل غير اللفظية، فالحركات الإيضاحية كالإشارة إلى مكتب الأستاذ أو إلى قاعة المحاضرات إلى أي مكان آخر يعتمد على استخدام اليدين. وهناك أيضا العلامات أو الشعارات العامة التي يمكن التعبير عنها باليد كالتعبير عن معنى النصر أو التشجيع، أو الموافقة أو الرفض وتدل حركات اليدين عن الحالة النفسية للفرد مثل ارتعاش اليدين، أو طرق اليد بأصابع اليد الأخرى حيث تعبر هذه الحركات عن حالة القلق وتعتبر حركات اليدين واللمس من أشكال لغة الجسم التي تتعرض كثيرا لسوء الفهم فتقديم الطعام إلى ضيفك بيدك اليسرى يكون مقبولا في أحد المجتمعات بينما يعتبر إساءة للضيف في مجتمعات أخرى

د. أما الأذرع والأيدي فتدل:

- الذراعان معقودان على الصدر على تجنب أو كراهية الانفتاح
- تدل ارتعاد اليدين على القلق والعصب
- يدل تشبيك اليدين أو ضمهما أو الضغط على الأشياء على القلق والعصب
- تدل اليدان الجامدتان وبدون حراك على التوتر والعصب والإهمال

وتعتبر المصافحة من أكثر حالات اللمس التي يمكن من خلالها نقل العديد من المعاني فالمصافحة الحارة تنم عن المودة بينما تنم المصافحة الفاترة عن سوء العلاقات أو عدم الترحيب. والمصافحة العادية تتراوح بين ثلاث أو أربع هزات، بينما إذا استمرت لفترة طويلة فقد تحمل معنى التهديد للطرف الآخر كما أن المصافحة مع وضع اليسرى على يد أو كتف الطرف الآخر تنم عن الإخلاص، ولذلك يستخدم رجال السياسة هذا النوع من المصافحة كوسيلة لتنمية العلاقات مع بعضهم البعض.

المصافحة وهناك ثلاثة أوضاع للمصافحة:



أولاً: وضع السيطرة أو الاستبداد: يظهر بعدة أشكال كالقبضة الحديدية أو سحق المفاصل. وهو للأشخاص الذين يحسون تأكيد سلطتهم وقوتهم وتكون غالبا راحة اليد للأسفل. وهناك من يسحب

يد الآخرين إليه بشدة عند المصافحة ضاغطاً عليها يريد سحقها وكأنه لا يشعر بالأمان إلا في حيزه الشخصي فقط وباستسلام الطرف الآخر له!! وباطبع هذا شعور بغيض وغير محبب ويعكس رغبة الشخص في حب السيطرة والاستبداد.

ثانياً: **وضع الطاعة أو الخضوع:** وهي كاليدين الماردتين كانت تصافح الهواء فصاحب يشعر براحة كونه أبقى نفسه على مسافة مريحة بالنسبة له عن الآخر، وهناك مصافحة بأطراف الأصابع أو صفوية السمكة الميتة أي اليد التي تشعر الآخرين بأنها كالسمكة الميتة من غير روح وممتدة لينة رطبة وباردة وجميع هذه الأوضاع تدل على أن صاحبها ضعيف الشخصية ومهزوز ويسمح للآخرين بالسيطرة عليه، علماً أن الأشخاص الذين يستخدمون أيديهم في مهنهم مثل الأطباء والفنانين وخبراء التجميل والموسيقيين أو الأشخاص المرهفي الإحساس تكون مصافحتهم رخوة ولينة لحفاظهم على أيديهم وحمايتها

ثالثاً: **وضع الانسجام أو المساواة:** وهي الطبيعية والمطلوبة، كأن تمتد اليد باتجاه نحو الأخرى بوضوح في وضع عمودي وبتقاطع الإبهامان ولكن باستر خاء وبتلامس الراحتين كأنهما وحدة واحدة، وهي مصافحة اليدين بشكل متوازي ومنسجم.

هـ. لغة الأقدام

بعض الأحيان يجلس المسترشد بطريقة طبيعية، ولكن عندما نجده يضع قدميه مثلاً في وضع متقاطع فإن هذا يفسر بشكل عام على أنه علامة على الانسحاب أو عدم الاهتمام، وفيما يلي بعض المؤشرات المتعلقة بالأقدام ودلالاتها

استرخاء الساقين يدل على انفتاح في العلاقة والاسترخاء

- يدل وضع الساقين معاً بسرعة على القلق والاكتئاب
- يدل نقر بالقدمين على القلق وعدم الصبر
- تدل الساقان الثابتتان والمضبوطتان على القلق والانغلاق

5. التعبيرات الصوتية

إن صوت المتحدث يمد المستمع بكثير من المعلومات، فمن خلال الصوت يمكن معرفة المتحدث، وجنسه، وجنسيته، وسنه، وحجم جسمه، والمنطقة التي ينتمي إليها. كما أن الصوت يكشف عن اهتمامات المتحدث واتجاهاته، ومشاعره ومركزه الوظيفي، ومزاجه الشخصي من هدوء أو انفعال، أو مرح أو اكتئاب أو سعادة أو حزن وانطواء، كما يكشف عن الجماعة التي ينتمي إليها وعن مستواه الثقافي وتتناول دراسة الصوت البشري عدة مجالات مثل طبقة الصوت، وقوته، والإيقاع والتعتعة وسرعة الصوت، والوقفات.

ويستخدم بعض هذه المجالات كمؤشرات لاجتذاب انتباه المستمع و اهتمامه، أو تأكيد بعض الفقرات في الحديث ويوضح الصوت الحالة النفسية للمتحدث، فالشخص القلق يتعرض لوقفات عديدة أثناء الحديث فضلا عن أن هذه الوقفات تكون عشوائية سيئة، ويعتبر الصوت أحد المتطلبات الرئيسية لإتقان مهارة التحدث، فوضوح الكلمات، وسلامة نطق الألفاظ والوقفات المناسبة، والسرعة المريحة من الأمور الضرورية في مهارة التحدث وترتبط بالنواحي الفسيولوجية لجهاز النطق والحالة النفسية للمتحدث، إلا أنه يمكن تنميتها عن طريق الممارسة والتدريب.

وهناك من التعبيرات الصوتية المألوفة التي تتعارف على معانيها على نطاق واسع كالضحك، والتثاؤب، والأنين والصراخ، وصوت البكاء وكذلك تعبيرات صوتية مقبولة كضحك الطفل بينما هناك تعبيرات صوتية أخرى ترفضها المجتمعات المتقدمة كصوت الطعام أو ارتشاف السوائل وغيرها وعلى المرشد أن يدرك أهمية هذه التعبيرات الصوتية أثناء ممارسة الاتصال مع المسترشدين والذين غالبا ما ينتمون إلى ثقافات مختلفة لأنها كثيرا ما تترك ردود أفعال سيئة تجاه من يستخدم الأصوات غير المقبولة أو غير المتعارف عليها.

6. شكل الجسم ومظهره

إن ما نمارسه من سلوك في حياتنا اليومية كغسيل اليدين والوجه، وقص الشعر وتقليم الأظافر، واستخدام فرشاة الأسنان، واستخدام العطور وأدوات التجميل

وممارسة الرياضة البدنية، كلها تعبر عن اهتمامنا بأنفسنا وبشكل الجسم ومظهره، وذلك لأننا نسعى إلى استخدام شكل ومظهر الجسم كوسيلة للتأثير في الآخرين، مما يعتبر مكملا لعملية الاتصال ويدل الجسم كله على:

أ. يدل التقابل بالوجه مع الشخص الآخر على الانفتاح على الاتصال والتبادل الشخصي.

ب. يدل التزحزح في المقعد على درجة منخفضة من الانفتاح في العلاقة.

ج. يدل الجلوس في حافة المقعد على التوتر والقلق والانشغال.

د. يدل تكرار تقليب الشعر والضغط على الأصابع على الإحساس بالملل والتشتت.

وعندما يصبح التنفس أبطأ وأعمق يدل ذلك على الشعور بالارتياح بشكل أكبر وعلى الاسترخاء.

7. طلاقة الحديث

تدل على التردد أما أخطاء اللغة والتلعثم فتدل على الاعتمادية وتركيز الاهتمام، والصمت يدل على الانشغال أو رغبة في الاستمرار في الكلام بعد توصيح نقطة.

8. المسافة ومناطق التفاعل

تؤثر الأماكن والمساحات والمسافات والمناطق التي تحيط بنا في عملية الاتصال، وفي علاقاتنا مع الآخرين، فالمكان والمساحة التي يشغلها المكتب تمثل أحد رموز المكانة والسلطة في العمل، كما أنها تعبر عن القوة والتأثير، ونحن نضع حدودا خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولا نسمح للغرباء باقتحامها بل كثيرا ما ندافع، وتختلف أبعاد هذه المناطق من ثقافة لأخرى، فهي لدى العرب قصيرة بينما تكون طويلة نسبيا لدى الأمريكيين والأوروبيين.

ويقسم خبراء الاتصال المناطق المحيطة بنا إلى أربع مناطق يختلف سلوكنا في كل منها تبعا لنوع العلاقة التي تربطنا بالآخرين، ويطلق عليها مناطق التفاعل، ويوضح الشكل ترتيب هذه المناطق

المنطقة الأولى: ويطلق عليها منطقة المودة أو الحميمة وهي تمتد إلى مسافة ذراع من الجسم ونمارس فيها عادة الاتصالات الحسية كاللمس والمعانقة، والمصارعة. ونسمح فقط للأفراد الذين تربطنا بهم علاقات حميمة بدخول هذه المنطقة. أما إذا اقتحمها أحد الغرباء فغالبا ما نشعر بعدم الارتياح ونحاول إبعاده عنها، وهذا عادة ما يحدث إذا تواجدنا في مصعد مزدحم.

أما المنطقة الثانية: فهي المنطقة الشخصية وتبدأ من مسافة ذراع وتصل إلى أربعة أقدام بعيد عن الجسم وحتى في هذه المنطقة نشعر بعدم ارتياح تجاه الغرباء عند ارتيادهم، ونسمح للأصدقاء فقط بدخولها

وتمثل المنطقة الثالثة: المنطقة الاجتماعية وتتراوح مسافتها بين ثلاثة وثمانية أقدام من الجسم، وهي المنطقة التي نمارس فيها غالبية أعمالنا العادية وعلاقاتنا الاجتماعية، وعادة ما يتم أماكن العمل والمكاتب في حدود هذه المنطقة ولذلك فهي منطقة الاتصالات الرسمية المباشرة، أما الاتصالات غير الرسمية فتتم في نطاق مسافة أقل نسبيا

أما المنطقة الرابعة: فهي من ثمانية إلى عشرة أقدام بعيدا عن الجسم. وغالبا لا نمارس سيطرة كاملة على هذه المنطقة ولذلك من السهل علينا أن نتجاهل ما يحدث فيها من تصرفات. وفي هذه المنطقة تزداد أهمية الاتصالات الصوتية بينما تقل أهمية الاتصالات عن طريق تعبيرات الوجه وحركة العيون.

وبمعنى آخر فإن هناك أربعة أنواع من المسافات أثناء التواصل مع الآخرين:

1. المسافة الحميمية وتكون عادة بين المتحابين والأزواج.
2. المسافة الشخصية وتكون عادة بين الأصدقاء المقربين.

3. مسافة لاجتماعية وتكون لمن لك علاقة عادية معه
4. لمسافة لعامة وتكون بين الناس العاديين الغرباء.

ومن الأفضل أن تكون المسافة بين المرشد والمسترشد قليلة 1.5-2 متر، فالمسافة نقيبة تعطي فرصة أفضل للتفاعل ومتابعة المسترشد بشكل جيد، كما أن لقرب لجسدي بين الطرفين يعد مؤشرا مهما على الانسجام بينهما

9. اللمس

مثل لربت على الرأس والشد برفق على الكتف ويوصل رسالة دون كلام، ولا يفضل في حالات مثل اختلاف الجنس، أو أن الطفل معرض للإساءة الجسدية من قبل لآخرين أو الإساءة الجنسية، وفي حاله زاد توتر المسترشد وقلقه فضل لابتعاد عن للمس.

في مهارات التواصل نحن نعتمد على 7٪ فقط في تواصلنا على الكلام ونعتمد على 38٪ نعمة الصوت ونعتمد على 55٪ من تواصلنا على تعبيرات الجسم و لوجه

10 دلالات ملابس المرشد التربوي

تعطي ملابس المرشد انطباعات عنه، ولذلك فالملابس المناسبة هي التي تتناسب مع جنس المرشد والتي تكون نظيفة ومسحمة وألوانها عادية، ولا يكتب عليها عبارات أو يرسم عليها صوراً، والتي يكون طولها مناسبا

إن الملابس التي تتوفر فيها هذه الصفات تعطي انطباعات إيجابية عن شخصية لمرشد، والملابس التي لا تتوفر فيها هذه الصفات تعطي انطباعات سلبية عن شخصية لمرشد وتؤدي إلى عدم تركيز المسترشد في موضوع الجلسة

السلوك الحضوري كمظهر من مظاهر السلوك غير اللفظي لدى المرشد

تعريفه

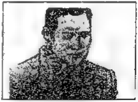
هو القدرة على الانتباه والتركيز وإظهار الاحترام والاهتمام وبناء علاقة.

مهاراته

1. لمسافة لمناسبة كما ذكر سابقا.

2. جلوس وجها لوجه
3. عمل اتصال عيني مع الآخرين.
4. وضع جسمي مريح ومفتوح لتبادل الحديث

وفيما يلي بعض من نماذج السلوك الجسدي لدى المسترشدين ومعنى هذه الحركات.

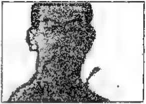


شكل (1)

يبين أنه لا يعلم أو غير متأكد

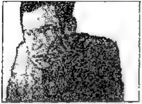
شكل (2)

يبين مسك الأنف الرفض وعدم الموافقة



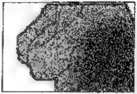
شكل (3)

يبين مسك النظارة هنا على أخذ فرصة للتقييم



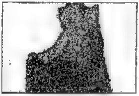
شكل (4)

يبين أن الفرد ما زال يقيم الموقف



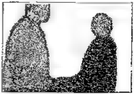
شكل (5)

تكتيف اليدين هنا يدل على الانغلاق



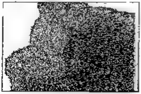
شكل (6)

يبين الجلوس هنا على اللامبالاة



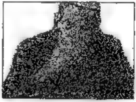
شكل (7)

يبين أن مصافحة بحرارة وتقبيل بنفس الوقت



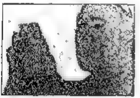
شكل (8)

يبين التفوق والغرور والثقة الزائدة



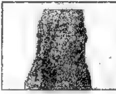
شكل (9)

يبين انحناء بعض الخبيث



شكل (10)

يبين تشكيل هرم باليدين على الثقة بالنفس

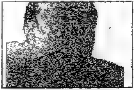


شكل (11)

يبين الانبهار لدى الفتاة والدهشة

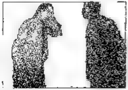
شكل (12)

يبين الغرور الزائد والتباهي بالنفس



شكل (13)

يدل على الشعور بالخجل والإحراج



شكل (14)

يدل على الشعور بالملل والضجر

شكل (15)

يدل على الانشغال الذهني

شكل (16)

يدل على الشعور بالإحباط

حتى تصبح مرشدا مستمعا (نصائح للمرشد):

1. الإصغاء التعاطفي هو أن تفهم ما يقوله وتفهم مشاعره ويتطلب التركيز
2. من يحسن الاستماع يحسن الحديث.
3. من ينصت يفهم ومن الآخرين يتعلم.
4. نصيحة رائعة استمع للآخرين. هذا كل شيء.
5. استمع فعندما يتحدث الآخرون دعهم يعبرون عن أفكارهم وآرائهم ومشاعرهم خاصة مشاعرهم لا تكتف بمجرد منحهم الفرصة كي يتحدثوا. بل استمع لما يقولون. وكن منتبهاً لهم وحاول أن تفهم ما يقولونه
6. استمع وليس لزاماً عليك أن توافقهم في آرائهم. في الحقيقة إن اتفاقك أو عدم اتفاقك في الرأي مع الآخرين يجب أن يطرح جانباً وأن يبقى بعيداً عن مناقشة المواضيع التي تتناولها
7. استمع دون التربص لفرصة كي تتحدث، أو تنقض على الشخص الآخر، أو تصحح أخطاءه.
8. استمع في صمت حقيقي .
9. استمع إنك لست في حاجة لإقناع الآخرين. فقط حاول أن تستوعب ما يقولونه
10. إن لم تستطع، يمكنك حينئذ أن تسأل المتحدث: "هل يمكنك أن تشرح لي هذا؟ أو ماذا تعني بالضبط ؟"
11. لا تطرح رأيك بينما يتحدث الآخرون. فقط دع لهم الفرصة كي يتحدثوا .
12. إن المستمع الجيد يستطيع سماع الأفكار عبر الشفهية. لذلك فحينما ينتهي الشخص الآخر من الحديث، اذكر له تلك الفكرة الداخلية التي راودتك أثناء حديثه.
13. استمع. فلا شيء يعادل أن تكون مستمعا لما بين كلمات الآخرين

كيف يعرف المرشد نفسه إن كان مصغيا بشكل جيد لما يقوله المسترشد؟

1. ينسجم مع ما يقوله مع لغة جسده، ويقصد بلغة الجسد هنا، كل ما يعبر به عن نفسه وما يريد دون استخدام الكلمات، مثل حركات اليدين وطريقة الجلوس والنظرات وغيرها.
2. يختار الوقت المناسب والمكان المناسب لقول ما يريده، فمثلا لا يختار وقت حديث صاحب لمقاطعته والتحدث في موضوع آخر.
3. يستخدم كلمات واضحة المعاني ومفهومة للمسترشد وبنبرة صوت واضحة.
4. يتفهم وجهة نظر المسترشد وموقعه من المشكلة التي يجري الحديث حولها (بمعنى يضع نفسه مكان المسترشد).
5. يصغي لما يقوله المسترشد ولا يسمع فقط (ويقصد بذلك الإصغاء أنه يفكر في الكلمات التي يقولها المسترشد ويحللها ويحاول أن يفهمها لا أن يسمعها فقط).
6. يسيطر على انفعالاته أثناء الحديث حتى لو كانت إجابات المسترشد مخالفة لوجهة نظره التي يحملها، فلا يبدأ بالدفاع أو الهجوم عند حدوث ذلك.
7. لا يقاطع المسترشد إلا إذا استدعى ذلك أي عند الضرورة القصوى فقط.
8. لا يستهزئ بما يقوله المسترشد سواء بالتعبير عن ذلك بالكلمات أو بلغة الجسد.

آداب التواصل

فيما يلي أهم الآداب التي يمكن أن يستخدمها المرشد أثناء التواصل مع المسترشد

1. التزام القول الحسن، وتجنب التفكير بمنهج التحدي والإفحام: يقول تعالى ﴿وَقُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: 83]. فعلى المرشد أن يبتعد عن السخرية والتجريح والتحقير والاستفزاز للآخرين بكل أشكاله.
2. الابتعاد عن رفع الصوت أكثر من الحاجة لأن في ذلك إيذاء للمسترشد وللنفس، فليس صاحب الصوت القوي إلا ذو حجة ضعيفة، ولكن لا يمنع ذلك من التغيير في نبرات الكلام والتي تساعد في إيصال الفكرة.

3. لالتزام بوقت محدد في الكلام، وعدم استئثار المرشد بالحديث والإطالة. بل ترك المجال للمسترشد بالحديث والتعبير عن وجهة نظره، والاختصار في التعبير عن الفكرة لدى المرشد حتى يستوعبها المسترشد بسرعة.
4. تجنب المقاطعة إلا في حالات كان يتحدث المسترشد وينتقل من موضوع لآخر ويحتاج المرشد إلى أن يجمع الموضوع ويوضحه.
5. وقد قال الحسن بن علي لابنه، رضي الله عنهم أجمعين: (يا بنيّ إذا جالست العلماء فكن على أن تسمع أحرص منك على أن تقول، وتعلّم حُسْنَ الاستماع كما تتعلم حسن الكلام، ولا تقطع على أحد حديثاً – وإن طال – حتى يُمسك). وإلا انقلب التواصل إلى حوار طرشان لا يفيد المسترشد ولا يساعد المرشد على فهم ما يريده المسترشد
6. تقدير المسترشد أثناء الحديث واحترامه مهما كان سلوكه سيئا، ومخاطبته بالعبارات اللائقة والألقاب المستحقة والأساليب المهذبة
7. سرية التامة لكل ما يقوله المسترشد فلا يعلم به أحد من أقارب المرشد وأصدقائه أو زملائه. ولا يطلع المدير إلا ما يهم حياة المسترشد والجانب الإداري في المدرسة

معوقات الاتصال

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات للاتصال، وتؤدي هذه المعوقات إلى التشويش على عملية الاتصال ويتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال، أي أو أي عنصر من عناصر الاتصال السابق الإشارة إليها يمكن أن تتضمن أو تتعرض لمجموعة من المعوقات التي تخفض من فعالية الاتصال. وهنا فإننا سنقوم بتقسيم معوقات الاتصال إلى معوقات في المرسل، ومعوقات في الرسالة، ومعوقات في وسيلة الاتصال، ومعوقات في المستقبل، ومعوقات في بيئة الاتصال.

أولاً: معوقات في المرسل (المرشد)

يقع المرسل في أخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، وهذه الأخطاء تنحصر في عدم التبصير بالعوامل العرفية أو النفسية التي تعتمل في داخله، والتي يمكنها أن

تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المرسل إليه (المسترشد)

ومن هذه العوامل

- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن دوافعه لا تؤثر على طبيعة وحجم المعلومات
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أنه يفهم ويدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون

يخطئ المرسل عندما يعتقد أن حالته الانفعالية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه

يخطئ المرسل عندما يعتقد أن قيمه ومعتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه

يخطئ المرسل عندما يعتقد أن ميوله واتجاهاته النفسية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.

يخطئ المرسل عندما يعتقد أنه لا يقوم بعمليات الحكم، والتقدير والإضافة والحذف، والتعبير للمعلومات التي لديه.

- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن المرسل إليه ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو إليها
- يخطئ المرسل عندما يتحيز لطبيعة الأمور والأحداث، فهي إما حسنة أو سيئة، بيضاء أو سوداء.

ثانياً: معوقات في الرسالة

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في الرسالة ببعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات والأفكار. إن الخطأ في الرسالة

يحدث عند القيام بالصياغة، أو ترميز المعلومات، وتحويلها إلى الكلمات، وأرقام وأشكال وحركات، وجمل وغيرها.

- يخطئ المرسل عندما لا يدرك أو لا يفهم معنى المعلومات التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما لا ينتقي الكلمات السهلة والمعبرة.
- يخطئ المرسل عندما لا يأتي بتعبيرات وجه تيسر من تعزز المعاني التي لديه
  يخطئ المرسل عندما لا يأتي بحركات جسمية تعزز المعاني التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما لا يتكلم بلغة ومصطلحات يفهمها المرسل إليه.

ثالثاً: معوقات في وسيلة الاتصال

إن عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه تسبب في كثير من الأحيان فشل الاتصال. عليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة، وذلك حتى يزيد من فعالية الاتصال

- يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال.
- يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الوقت المتاح للاتصال
- يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال
- يخطئ المرسل عندما لا يتعرف على الإجراءات الرسمية في استخدام وسيلة الاتصال.
- يخطئ المرسل عندما يوازي بين استخدام الوسائل المكتوبة بالوسائل الشفوية للاتصال.

رابعاً: معوقات في المستقبل

يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل وتتشابه الأخطاء التي تقع فيها المرسل والتي سبقت الإشارة إليها عالية

خامساً: معوقات في بيئة الاتصال

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يغفلون تأثير البيئة المحيطة بهم، والمحيطة بعملية الاتصال وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال إما غير كامل أو مشوشاً. وسنعرض فيما يلي لعناصر بيئة الاتصال، والأخطاء الخاصة بها:

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف الآخرين المشتركة بينهما.
- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الآخرين في الاتصال.
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الآخر على نحو وجه، فيكون الاتصال معيباً.
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.
- أحد أطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه أو تصيب الآخرين من جراء سوء الاتصال.
- عدم توفر معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الاتصال.

نحن نتعلم أن نتصل بالآخرين من خلال أربع طرق: الحديث، الكتابة، القراءة، والاستماع. ويعد الاستماع أهم وسيلة اتصالية حيث يساعدنا على أن نفهم الناس الذين حولنا، ولذلك نحتاج عند الاستماع أن نستمع وليس أن نجهز الحدود والعبارات والردود على الكلام.

ويؤدي عدم الاستماع بالشكل الصحيح لحدوث الكثير من سوء الفهم مع الآخرين، وإلى تضييع الأوقات والجهود والعلاقات التي تتمنى ازدهارها، فالاستماع ليس مهارة فحسب وإنما هو وصفة أخلاقية يجب أن نتعلمها حتى تساعدنا في الحصول على احترام الذات والآخرين.

ومن العيوب الأساسية أثناء الاتصال مع الآخرين:

1. الحياد: اللامبالاة وهنا تتصرف مع المسترشد تصرف اللامبالي بحجة أنك محايد فالأمر يتعلق به وهذا يجعل علاقتك معه غير فعالة ولا يهتم بك.
2. اليقين: دائما كمرشد تكون متأكداً أنك صح والحقيقة دائما عندك والمعلومات لديك وهذا سيجعل المسترشد دفاعياً.
3. التحذير والتهديد: إذا لم تسكت سأقول لأبيك، الأفضل لك أن ... وإلا ... قد تؤدي إلى الخوف والخضوع وتسبب الغضب والكره والتمرد.
4. تقديم الحلول السريعة: لماذا لا تفعل كذا وكذا، تؤدي للاعتمادية وتمنع التفكير والبحث.
5. إصدار الأحكام: تفكيرك غير منطقي، أنت كسول، انظر إلى نفسك ... وهو يتضمن الاتهام بالغباء وسوء الحكم على الأمور وتؤدي بالطالب لوقف الحديث خوفا من الاتهامات وقد تؤدي به أيضا لتقبل حكم المرشد عليه بأنه شخص سيئ أو قد تدفعه للأخذ بالثأر.
6. التحقيق: مثل استخدام لماذا؟ وكيف ومن والتي غالبا ما تثير الخوف والانتقاد، وقد تبعد المسترشد عن مشكلته الحقيقية أثناء محاولته الإجابة عليها.
7. التهكم والانسحاب: دعنا من هذا ولنتكلم بموضوع آخر، لم يبق إلا أنت لتتحدث؟ لم يبق إلا أن تصبح أنت المدير. السكوت أو العزوف عن الكلام، وقد ينطوي على الاتجاه نحو تجنب مواجهة المشكلة، قد يوصل الرسالة بأن مشكلتك غير مهمة وليست جديرة بالنقاش وتؤدي بالطالب إلى الانغلاق خاصة عندما تصادفه صعوبة ما.
8. الشفقة: وبدلا منها تعاطف فالشفقة مثل يا حرام؟ أما التعاطف فتظهر القدرة والمساعدة ليساعد نفسه.
9. إعطاء الأوامر (يجب عليك، يلزم) تؤدي للخوف والمقاومة وتساهم في المداومة وتساهم بخلق سلوك التمرد والعصيان لدى المسترشد.

10. الخداع: وهنا تقوم العلاقة على الخداع والزيف من اجل تحقيق بعض الأشياء مثل: خطط ما سأقوله لك أو أكون كذاب واخدع بك

11. الوعظ: واجب عليك أن ... إن المسؤولية تقع على عاتقك ... تثير مشاعر الذنب وتؤدي إلى مزيد من الدفاع عن النفس وتوحي إلى المسترشد بعدم ثقته بنفسه واعتماده على المرشد.

12. النصح وتقديم الحلول: لو كنت مكانك لعملت كذا ... لماذا لا تفعل كذا وكذا ... نقترح عليك أن تعمل كذا ... أفضل طريقة أن تعمل ... قد تعني أن الطالب غير قادر على حل مشكلاته، تمنع الطالب من التفكير والبحث عن حلول بديلة ممكنة وتجربتها وتؤدي لمزيد من الاعتمادية أو المقاومة والرفض

13. النقد واللوم بشكل مستمر وعلى كل سلوك مهما كان صغيرا بحجة التغيير والتعديل

14. عدم التكلم على الإطلاق: ولفترة طويلة رغم حاجة المسترشد لأن يسمع لشيء

15. المدح الزائد والنفاق: كم أنت رائع... تنطوي على توقعات عالية جدا، يظهر بيه كمحاولة للتأثير على المسترشد باتجاه معين، وقد تسبب القلق لدى المسترشد الذي لا يرى عمله منسجما مع مديح المرشد

16. التساؤل فقط وبشكل متكرر

17. إطلاق الألقاب: أنت فصيح ... وهي تؤدي لشعور الطالب بأنه غير محبوب وغير مهم، وقد تؤثر سلبيا على مفهوم الطالب لذاته، وتثير المشادة الكلامية.

18. الإقناع باستخدام المنطق والمجادلة: أترى كيف أنك مخطئ .. أولا عليك أن تعلم أن ... أوافق معك إلا أن الحقيقة غير ذلك... وهي تثير مزيدا من الدفاعية والحجج والمعارضة وتؤدي بالطالب لإغلاق أذنيه والتوقف عن الاستماع للمرشد وقد تؤدي إلى شعور المسترشد بالدونية وعدم الكفاءة

19. الحديث عن مشاكلك وهمومك كمرشد وليس بهدف كشف الذات وإنما لكي تفرغ من انفعالاتك وتنجد من يستمع لك

20. التثاؤب من قبل المرشد عندما يتحدث المسترشد
21. سرعة تشتت لمثيرات خارجية كالأصوات والداخلية كالأفكار
22. الوضع الجسمي غير المفتوح.
23. البحث عن خلفية المسترشد الثقافية من أجل الاستطلاع، والعمل على جمع معلومات لا علاقة لها بمشكلة المسترشد كأن يسأل عن أعمار أخوة المسترشد وكيف يتصرفون في المنزل أو كيف يقضون أوقات فراغهم؟
24. التوكيد الكثير مثل: أنا متأكد أنا متأكد
25. عدم التفريق بين الإحساس والشعور والاعتقاد فالإحساس ينبع من الناحية جسدية كالإحساس بالألم والمغص والصداع والدوار والإرهاق والتعب أما الشعور فينبع من الناحية الانفعالية كالشعور بالضيق والخوف والحيرة والتردد، بينما يكون الاعتقاد مرتكزا على الأفكار والاتجاهات
26. استخدام سؤال لماذا وبشكل مبالغ به
27. مقاطعة المسترشد ولمرات عدة
28. عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال.
29. التلاعب بالمعاني والألفاظ.
30. عدم القدرة على فهم ظروف الطرف الآخر أثناء الاتصال بمعنى عدم القدرة للوصول للتقمص العاطفي للمسترشد.

كما أن هناك أنواع مختلفة من المستمعين وهم:

- المستمع الزائف: هو حقيقة سرحان فلا ينتبه المستمع هنا إطلاقا
- المستمع الأناني: يستمع ولكن من اجل أن يستغل فترة انه يستمع له من اجل أن يتحدث والهدف أن يعبر عن ذاته
- المستمع الانتقائي: يستجيب لأجزاء من الذي يتكلم به وغالبا الأجزاء التي تهمه إذا يهمه الفلوس أو النساء أو هواية.

- المستمع المتربص وهو يسمع بشكل جيد ليجمع معلومات ويفترض أن كلامك هجوم ويهاجمك.
- المستمع غير الحساس هو يستمع لما تقوله ولكن يستمع مباشرة ولا يدرك الأشياء التي بين الكلام مثل المشاعر ويأخذ المعنى الحرفي
- المستمع الفعال الحقيقي افهم الأشياء كما يريدها الآخر ودماغنا ليس مقصوراً على الحواس وإنما مصمم لتفسير الأمور

تجنب التالي في الحديث التكرار - المقاطعة - المراهمة - الغيبة والنميمة - الثرثرة - نقل الأخبار بدون التأكد منها المصطلحات الأجنبية للتباهي

نشاط

فيما يلي تمرين حول امتلاكك لمهارة الإنصات، طبق التمرين التالي للتعرف على قدراتك في الاتصال الفعال.

ضع علامة (✓) أمام الإجابة الأكثر اتفاقا مع سلوكك، وذلك ضمن جدول أسمده أعمدته هي:

الصفة	نادرا 1	أحيانا 2	غالبا 3	دائما 4
1 أتوقف عن الكلام أثناء استماعي إلى الآخرين، وأعطيهم الفرصة ليعبروا عن أنفسهم				
2 لا أسرع في طرح رأيي وإبداء وجهة نظري قبل استماعي بشكل جيد				
3 أوضح للمتحدث أنني قد استقبلت وتفهمت مشاعره بجانب فهمي لكلماته				
4 لا أقوم بتجهيز الرد في نفسي وإنما أستمع إلى الآخرين وأناقش جميع الأفكار والحلول				
5 أتجه بجسدي لمن يتحدث معي، وأقبل عليه بوجهي				
6 لا أقوم بمقاطعة لمن يتحدث معي ولو طال حديثه				
7 ألخص كلام المتحدث وأطمئنه إلى أنني أفهم المراد من حديثه.				

الصفة	نادرا 1	أحيانا 2	غالبا 3	دائما 4
8 أوجه بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى أبدو راغبا في الاستماع إلى أكثر من يتحدث معي ومتفهما لوجهة نظره				
9 أؤمن بأن كل شخص لديه ما يقوله، لذا أستمع وأنتبه بوعي للآخرين				
10 لا أفسر كلام المتحدث من وجهة نظري أنا، ولكني أتقمص شخصيته، وأنظر إلى الأمور من وجهة نظره				
11 أقاوم انصراف انتباهي إلى أي شيء آخر أثناء الحديث				
12 أحكم على حديث من أمامي بناء على مزاياه ومضمونه، وليس على أساس طريقة توصيله				
13 لا أتعصب للأفكار أو الآراء وأنظر إليها على أنها وجهات نظر قابلة للخطأ والصواب				
14 أنصت جيدا لما يقوله الطرف الآخر بغض النظر عما إذا كنت متفهما معه أم لا				
15 أنصت بكل جوارحي وأطبق قول القائل كلي آذان صاغية وجعل شكل وتعبيرات وجه توحي بأني مستمع جيدا				

لتفسير النتيجة.

- من 15 -30 درجة: لا تتحدث كثيرا وتذكر أن لديك أذنين ولسانا واحدا حتى تستمع أكثر مما تتحدث
- 31-40 درجة. أنت تحاول الإنصات للآخرين ولكن هناك بعض المشكلات التي تعترضك سواء في مفاهيمك عن نفسك أو عن الآخرين خطط للتعامل معها حتى تصبح فعالا في التعامل مع الآخرين
- 41-50 درجة: أنت تحترم الآخرين وترى أن لحديثهم قيمة كبيرة لذلك فأنت تجتهد في الإنصات لهم وبالطبع سيكون هذا الإنصات دليلك للتعبير فقط جهد أكثر

- 51-60 درجة، أنت إنسان متميز جدا في إنصاتك للآخرين ثق أنهم سيحبون الحديث والتواصل معك والاقتراب منك.

فنيات ومهارات الإصغاء والاستجابة

أولاً: مهارة عكس المشاعر - إصغاء Technique Reflection

تعتبر فنية عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ويعكس بها تعبيراته الانفعالية، ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح، وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد

أهداف استخدام عكس المشاعر:

- يهدف تساعد في جعل المسترشد أكثر وعيا بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته
- تشعر المسترشد عندها أنه مفهوم من قبل المرشد، وبالتالي يميل إلى الاتصال والتحدث معه بشكل أكثر حرية.
- تساعده على البوح أكثر عن مشاعره (الإيجابية والسلبية) مما يخفف من توتره وضعفه
- تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعض مشاعر مثل الغضب والضيق من شيء معين
- تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد

خطوات عكس المشاعر

1. الاستماع بدقة لكلمات المسترشد ومشاعره والرسالة المؤثرة في كلامه.
2. مراقبة السلوك غير اللفظي أثناء تقديم الرسالة اللفظية كمراقبة تعبير الجسم وتعبير الوجه وطبيعة الصوت كمؤشر على العاطفة
3. اختيار الكلمات المناسبة لعكس المشاعر ومنها:

عبارات تستخدم وتعبر عن الحزن.

أنت يائس مضغوط مسحوق محطم . تعيس .متخلى عنه دوني محبوبات محبطة در هزيمة ضعيفة مخيب للآمال. وحيد سيئ غير سعيد. متشائم . حزين مجروح ضائع مثبط الهمة شعر بالدونية مخيب للرجاء كئيب

عبارات تستخدم وتعبر عن الضعف:

أنت تشعر بعدم لقوة وضيع .منهك عقيم.. واهن .عديم الجدوى. غير بارع عاجز . غير ملائم... مهتز...سهل الانقياد...ضعيف... غير قادر

عبارات تستخدم للتعبير عن الغضب:

أنت غاضب جدا . غير ودي. قاس. مثار. مهتاج منزعج .مشمئز غضبا محتقر .متألم .مجروح المشاعر .متضايق .متنمر .سريع الاهتياج

عبارات تدل على الخوف:

أنت تشعر بالذعر بالخوف بالفزع بالهم بالقلق بشدة التوتر بشدة مرهفة بعصبية بالشدة بالترقب بالتردد . بالحيرة بالانفعال

عبارات تستخدم وتدل على السعادة

أنت تشعر بالإثارة بالانتعاش . بالسرور جدا . بالابتهاج مدهش محظوظ بالرضى. بالارتياح بالهدوء. بالسكون بالثقة بالحماس بالاستمتاع

عبارات تستخدم وتدل على القوة لدى المسترشد.

أنت تشعر بالقوة بالنشاط بالعناد بالثقة من الذات بالشجاعة بالجرأة. بالاطمئنان . بالمهارة. بالتصميم بالصلابة. بالقدرة

عبارات تستخدم في عكس المشاعر وتدل على عدم تأكد المسترشد من شعوره:

أنت مضطرب . مرتبك مشوش غير متأكد. محروج غير واثق غير آمن . شكاك .. متعاجز... متردد

4 صياغة العبارة والتي تبدأ بهذه المشاعر وبما يتناسب حالة المسترشد

ويظهر عكس المشاعر على أنماط عند البدء بصياغة الجملة:

1 بصري: يظهر أنك غاضب الآن، تبدو كما لو كنت غاضبا الآن، من الواضح لي أنك غاضب الآن

2 سمعي: سمعتك تذكر أنك غاضب الآن، إن أذني تخبراني أنك غاضب الآن،

3 لمسي: أستطيع أن ألمس أنك غاضب الآن، دعنا نلمس غضبك

تقييم تأثير الانعكاس على المسترشد، فإذا استخدم بدقة فإن المسترشد سيؤكد مستجيبة بقول عبارة من مثل (نعم، هذا صحيح، نعم هذا تماما ما أشعر به) أما إذا كانت استجابتك خارج الهدف فإن المسترشد قد يجيب (لا، إنه ليس تماما هكذا، أنا لا أشعر هكذا تماما، لا أشعر بهذه الطريقة) وعندما يستجيب المسترشد بإنكار المشاعر فهذا يعني أن انعكاسك غير صحيح وغير دقيق

مثال 1

المسترشد: يتحدث عن رسوب ولده في امتحان الثانوية العامة، وكيف أن هذا الرسوب أثر على الوالد نفسه أكثر من الولد، وكيف أنه أصبح لا ينام الليل جراء ذلك، وأنه تحدث عن ولده المصدوم بهذه النتيجة

المرشد: أنت تشعر بقلق كبير على ولدك بسبب رسوبه في امتحان الثانوية وكيف أن هذا الفشل أثر عليك أكثر من ولدك

مثال 2

المسترشد: لقد رسبت في امتحاني لقد حققت أقل مما كنت أتمنى، لقد أعلنت رغبتي في ترك المدرسة كم أنا فاشل.

المرشد: أنت تشعر بالحزن الشديد على رسوبك في الامتحان و بدي جاء غير ما تتمنى

مثال 3

المسترشد : يوم أمس بقيت أنتظر صديقي، لقد كان عيد ميلادي، لكنه لم يحضر، أشعر بأنه لم يعد يهتم بي. لقد آلمني ذلك كثيرا

المرشد : أنت تشعر حقا بالحزن لأن صديقك لم يعد يهتم بك.

مثال 4

الابن : أبي لقد "كنفيت" المدرسة لصغار العقول فقط

الأب : يبدو أنك محبط فعلاً

مثال 5

المسترشد : إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي. لقد انفض عني الأصدقاء حتى المال لم يعد عندي منه شيء

المرشد : أنت تشعر بالضجر بسبب الظروف التي تمر بها الآن.

مثال 6

المسترشد : اليوم هذا يا أستاذ أحمد من أجمل أيام حياتي لكوني سأحتفل مع زملائي المتفوقين في المدرسة لهذا العام

المرشد : فعلا. فعلا. يوم جميل يا خالد وهل هناك أجمل من التفوق والانجاز في الدراسة.

مثال 7

المسترشد : لقد بذلت كل الجهود لكي احصل هذا العام على مجموع مناسب لكي ادخل كلية الطب. مجموعي هذا لا يساعد على ذلك. كم أنا محبط من ذلك

المرشد : نعم أنت محبط يا خالد من وضعك الدراسي الذي لا يتناسب مع طموحك.

مثال 8

المسترشد : أعيش يا أستاذي بوضع محرج. فأمي التي ترعانا أصبحت مقعدة طريحة الفراش. ووالدي ليس موجودا عندنا فهو عند زوجته الأخرى في عمان

المرشد . فعلا وضعكم يا علي يدعو للإحراج فأنتم تفتقرون للرعاية الو لدية المطلوبة كان الله في عونكم.

مثال 9

المسترشد . لماذا لا تبارك لي يا أستاذ عبد الله فلقد عقدت قراني قبل أن أنتهي من دراسة الثانوية هذا العام.

مرشد مبروك يا فراس من كل قلبي أتمنى لك حياة زاهرة عامرة بالمحبة والمودة

مثال 10

مسترشد تعلم يا أستاذ زكريا ما أعانيه هذه الأيام بعد وفاة معظم أفراد أسرتي في حادث سيارة ..إني أحس بحسرة وألم ....يقولها وهو يبكي

المرشد : مؤلم جدا ما تعيشه يا وائل إنا لله وإنا إليه راجعون

نشاط

أجب عن العبارات التالية مستخدما مهارة عكس المشاعر

مثال: الطالبة: المعلمة قالت لي أنت غبية

....

مثال: طالب توفي والده قبل شهر وهو ما زال حزين

....

مثال: طالب مكتئب ولا يحب أن يتحدث مع أحد من أصدقائه أو يدرس أو يأكل

....

....

ثانياً: مهارة عكس المحتوى - إصغاء Technique of Restatement

وهي إعادة النص أو بعض كلمات النص وهي طريقة يهدف من خلالها إظهار أننا متلمسا رسالة المسترشد والتي قدمها أثناء الاتصال وهنا نعيد العبارة ونركز على الجانب المعرفي أي المعلومة التي قالها المسترشد. ونستخدم هذا الأسلوب عندما نريد أن نتأكد من معنى شيء قاله المتكلم، أو عندما نريد أن نشجع المتكلم لاكتشاف جوانب أخرى من المسألة.

وهنا يستمع المرشد إلى المعلومات التي تذكر من قبل المسترشد، ويعمل على عكسها، وهي مفتاح لأفكار المسترشد والتي تحول إلى كلمات خاصة به، وهي أكثر من مجرد ترديد ببغائي لكلمات المسترشد، بل لا بد من اختيار الكلمات بدقة حتى يقود ذلك إلى زيادة الفهم لجزء من كلام المسترشد، وهي مقيدة في التركيز على الكلمات و الأفكار الأكثر أهمية التي يعبر عنها المسترشد.

وبشكل عام هناك عدة أهداف من استخدام هذه المهارة:

- باستخدام الإعادة تخبر المسترشد بأنك فهمت قصده من الحديث
- توصل له رسالة أنك تتواصل معه ومستمع لكل ما يقوله
- يساعد المسترشد على التركيز على ما ورد في كلامه ويساعده على التخلص من مأزقه
- تساعد المسترشد على اتخاذ القرار المناسب بحيث يزيد المرشد من استبصاره بأفكاره أولا بأول مما يشجعه على اتخاذ قرار دقيق وحر.

خطوات استخدام عكس المحتوى:

1. انتبه إلى الرسالة وإعادة الرسالة عن طريق المحتوى لنفسك ضمنيا، ما الذي قاله لي المسترشد؟
2. حدد جزء المحتوى في الرسالة عن طريق سؤال نفسك، ما الموقف، الشخص، الموضوع، أو الفكرة التي يتم مناقشتها في هذه الجلسة؟

3. حضر بداية مناسبة أو جملة أساسية من أجل الإعادة ويمكن أن نبدأ لإعداد العديد من الجمل المناسبة، حاول أن تنتقي واحدة مرتبطة باختيار المسترشد بكلماته مثل يظهر الأمر كما لو من إدراكي للأمور. كما لو اني أرى كما أسمع فإن .. ما تقوله هو أنا أسمعك تقول .. أنت تخبرني بأن .

أكمل الجملة وقلها للمسترشد ولاحظ استجابته عليها

مثال 1

المسترشد : مع هذه التغييرات فإن علي أن أعيد ترتيب علاقتي مع أفراد أسرتي

المرشد أنت قلت إنك تحتاج لتنظم مهامك في الأسرة من جديد

مثال 2

المسترشد من الصعب علي أن استمر في الجمع بين العمل والدراسة و لاهتمام بشؤون أسرتي، إنني أقول لنفسي دائما أنني سأنهار قحأة في يوم من الأيام.

المرشد يبدو كما لو أنك تمر بصعوبة في الموازنة بين التزاماتك، حيث تردد هذه الالتزامات بالنسبة للوقت المتاح لك حاليا.

مثال 3

المسترشد إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي، لقد بعض عني الأصدقاء حتى المال لم يعد عندي منه شيء

المرشد : مع ذهاب الأصدقاء وضياع المال ليس أمامك شيء يمكنك القيام به الآن.

مثال 4

المسترشد : أنا أعرف أنه لا يفيد اكتئابي بقائي جالسا بالسرير طوال اليوم

المرشد أنت تعرف انه يجب ان تتجنب جلوسك بالسرير طوال اليوم لتساعد في التخلص من اكتئابك

مثال 5

المسترشد: طالب متخرج في متوسط العمر، انه لوقت صعب بالنسبة لي أن أحاول لعمل، الاستمرار في الجامعة التي تخرجت منها، وقضاء وقت مع عائلتي، أنا دائما أستمر في إخبار نفسي بأنني سوف أهدأ يوم ما(تحدث في صوت هادئ)

المرشد: انه يبدو كأنك تملك وقتا صعبا للموازنة بين كل التزاماتك، أو هنالك لكثير من المتطلبات في وقتك الحالي لغاية الآن.

مثال 6

المسترشدة: (امرأة عمرها 30 سنة) أنا وزوجي دائما في نقاش طوال الوقت حول كيفية تدبير أطفالنا، فهو دائما يتدخل في أسلوب العقاب و لتأديب، أنا اعتقد أنه قاس جدا مع الأولاد

المرشد: أنت تقولين أن هناك عدم اتفاق مع زوجك على أساليب تربية الأطفال، وهذا ما يخلق سوء فهم بينك وبينه

مثال 7

المسترشد: (طفل عمره 8 سنوات) أتمنى أن لا يكون لدي أخت صغيرة، أعرف بأن والدي يحبونها أكثر مني.

المرشد: انت تقول أن ولادتك أختك أثر على محبة والديك

مثال 8

المسترشد: أنا حاولت كثيرا استذكار مادة اللغة الانجليزية في المنزل ..وقمت بحل واجباتها أولا بأول ولكني احصل على درجات متواضعة لماذا أعمل يا أستاذي..؟

المرشد: فهم منك الآن بأنك لم تكن لديك عادات دراسية جيدة في مراجعة لمادة.

مثال 9

المسترشد : تعرف يا أستاذ فيصل أنا لا أدخن ولا يمكن لي أن أدخن على الإطلاق لكن المشكلة التي واجهتني انه عندما ذهبت للطبيب بعلاج أصر وبشكل عجيب على أنني أدخن أنا لا أدخن ولكن اجلس دوما بجوار أصدقاء مدخنين.

المرشد : يا أحمد لقد أصابتك عدوى التدخين السلبي.

مثال: المسترشد لدي واجبات كثيرة ولا أجد الوقت لزيارة أقاربي أو الجلوس مع أهلي

....

....

ثالثاً: مهارة الاستيضاح - إستفهام - Technique of Clarification

ويعنى بها استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد أو لرغبة المرشد في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمه قد لا يريد المسترشد إظهارها أو سيكتم عنها فيأتي المرشد من خلال هذه المهارة ليميط اللثام عنها. ومنها المتعة التي يتمتع بها المسترشد أحيانا .فهي غير معروفة لدى المرشد فمن خلال مهارة الاستيضاح يتمكن المسترشد من الإفصاح عنها .. في حياتنا اليومية من خلال الأحاديث مع أعضاء الأسرة أو مع الطبيب . أو مع البائع وغيرهم عادة ما نستخدم توريات كثيرة ونكبت مشاعر سالبة لا حصر لها ولا نجد من يساعدنا على كشفها لكن المرشد هو الذي يسهم في كشفها وإزالة الغبار عنها من خلال مهارة الاستيضاح.

وإن كان المسترشد يعبر عن معظم رسائله من الإطار المرجعي الخاص به فإن هذه الرسائل قد تكون غامضة أو مشوشة، وقد يكون المرشد غير متأكد من معنى الرسالة فإن استيضاحا سيساعد على التحقيق من مقصد المسترشد. ويقصد بالاستيضاح أن يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح بشكل أكبر عبارة غامضة أو محيرة، وعادة فإن طلب التوضيح يكون في شكل سؤال يبدأ عادة بعبارات محددة.

خطوات التوضيح الدقيق:

1. حدد المحتوى اللفظي وغير اللفظي لرسائل المسترشد، ما الذي قاله لك المسترشد؟
2. حدد فيما إذا كانت هناك أجزاء غامضة أو أجزاء مربكة في الرسالة تحتاج إلى التحقق منها أو إلى إظهارها بدقة.
3. قرر استخدام بداية مناسبة أو جملة أساسية، عند استخدامك للتوضيح مثل هل تقول أن... هل تحاول أن تصف لي ذلك... هل يمكن أن توضح ذلك... بالإضافة إلى استخدام صوتك حتى يظهر التوضيح كسؤال وليس تصريح
4. تذكر أن تقييم تأثير توضيحك على المسترشد مهم، فإذا كان توضيحك مفيد فإن المسترشد سوف يعمل على توضيح الأجزاء الغامضة وغير الواضحة من الرسالة، وإذا لم يكن التوضيح مفيداً فإن المسترشد قد يهدأ ويتجاهل تساؤلك حول التوضيح، مما يساعدك في استخدام التوضيح بشكل صحيح هو تحديد متى يمكن استخدام التوضيح؟

مثال تطبيقي على الخطوات السابقة:

المسترشد : أنا أحياناً أريد أن أبتعد عن كل شيء

مرشد : ما الذي قاله لي المسترشد؟ إنه يريد الابتعاد عن شيء ما

مرشد : هل هناك أجزاء غامضة غير واضحة أو صور مفقودة في الرسالة؟ إذا كان كذلك ما هي؟ وإن لم يكن كذلك سوف أقرر استخدام استجابة ملائمة

المرشد : حسنا أنا بحاجة إلى أن أتحقق من ماذا قصدت بعبارة أن تبتعد عن كل شيء

المرشد : و لأن كيف أعرف فيما إذا كانت الاستجابة ذات فائدة علي أن أرى، اسمع، ابحث عن استجابة المسترشد

المسترشد : حسنا، إن لدي الكثير من العمل لأنجزه وأنا دائما أشعر بأنني متأخر وأشعر بحمل الزائد على كتفي وأريد أن أتخلص من ذلك الشعور المريع

مثال 1

المسترشد : أنا منزعج من هذه المدرسة وأتمنى لو تنتهي السنة الدراسية بسرعة

المرشد : ما الأشياء التي تزعجك في المدرسة إلى هذا الحد؟

مثال 2

المسترشد أموري مع أهلي غير جيدة، وعلاقتي مع الأساتذة في المدرسة سيئة ومواد الدراسة صعبة.

المرشد كأنني سمعتك تقول بأن أمورك في المدرسة والبيت ليست على ما يرام ممكن أن توضح لي أكثر.

مثال 3

المسترشد قراراتي في العمل غير موفقة، لقد أخطأت إذ قمت بشراء سيارة بعد أن ارتفع سعر البنزين، أتمنى لو اشتريت سيارة غير هذه

المرشد أنا أفهم عدم رضاك عن قرارك، هل توضح لي كيف أثرت عليك

مثال 4

المسترشد أنا متهور بشكل كبير.. لقد ضاعت كل الفرص من أمامي

المرشد أنا أقدر ضيقك ولكن هل أوضحت لي ماذا تعني بكلمة متهور؟

مثال 5

المسترشدة : لقد غُرَّ بي بعد أن وعدني بالزواج ثم أخلف وعده وهرب

المرشد : عفواً، أنا لم أفهم قصدك من كلمة غُرَّ بي.

مثال 6

المسترشدة : إنني أتحمل مسؤولية الأسرة كلها، هي أسرة كبيرة جداً، ولأنني الابنة الكبرى فيها، ولأنني لم استكمل دراستي، الكل يلقي عليّ المسؤولية، إن بيتنا كبير وأنا أعمل كل شيء فيه، وإذا تكلمت نهرني الجميع بالملوم والتوبيخ لأنني الكبيرة والتي لم أفلح في دراستي، ولكنني في الحقيقة غير ذلك

المرشد إذا سمحت لي، ليتنا نبدأ من الأول رويداً رويداً حتى تتضح لي بعض الأمور التي أظن أنني لن أفهمها جيداً، ماذا تعني أن أسرتك كبيرة؟

مثال 7

المسترشد (في منتصف العمر) أشعر بالخذلان بسبب شعوري بعدم قدرتي الجسدية الآن، حيث أشعر بأني لا أستطيع القيام بأي شيء حاليا، ولم تؤثر على أدائي لعملي فقط، بل أيضا في البيت، أشعر ببساطة بأني لا أملك أي شيء جيداً لأقدمه لأي أحد

المرشد : أنت تقول أنك تشعر بالضعف الجسدي، هل يمكن أن توضح لي ماذا قصدت بأنك لا تستطيع القيام بأي شيء

مثال 8

المسترشد يا أستاذ عيسى أنت تعرف ما أمر به هذه الأيام.

مرشد : أكمل يا طارق ،أنا معك

مثال 9

مسترشد أنت يا أستاذ رياض تعلم أني هذه الأيام لست على بعضي.

مرشد ممكن يا عوني توضح لي ماذا تقصد بأنك لست على بعضك ؟

مثال 10

مسترشد حياتي صارت جحيما لقد أصبحت لا أطيق نفسي

المرشد يا طارق أنا لم اسمع ما قلت ممكن تعيد لي العبارة التي قلتها قبل قليل

مثال 11

مسترشد آه على هذا الزمان الرديء لقد أصبحت حالتي ...هاه

المرشد : إن هذه الآهات جذوراً لا أكاد اعرفها...فهل من الممكن أن أعرف ولو شيئا يسيرا من ذلك...؟

مثال: حياتي شاقة في الصيف

....

....

مثال: الناس تشمئز مني لأني فقير

....

رابعاً: مهارة التلخيص - إصغاء -

هي ستجابة لفظية غالبا يكون فيها فكرتين أو انفعالين أو فكرة و انفعال وتتمركز حول المغزى أو المعنى الموجود في رسائل المسترشد، وهي نوعين إما أثناء الجلسة أو عند انتهاء الجلسة، وتستخدم للأهداف التالية

- لربط بين مجموعة من العناصر في رسائل المسترشد
- لتعرف على موضوع مشترك يبدو واضحا من عدة رسائل

يعتبر التلخيص وسيلة تساعد المرشد على إيقاف استرسال المسترشد فيما يشبه الحكيات فهو أداة جيدة لمقاطعة المسترشد

- يساعد التلخيص على تهدئة الجلسة وإعطاء فرصة لالتقاط الأنفاس
- مراجعة لتقدم الذي تم إحرازه في جلسة أو أكثر

وسيلة هامة لإنهاء الجلسات وافتتاحها وكذلك عند إنهاء عملية الإرشاد كلها

ويستخدم أيضا عندما:

تريد إلقاء الضوء على النقاط الرئيسية في الاتصال

تريد التأكيد على فهم وجهة نظر المتكلم

- تريد توجيه المتكلم إلى جانب جديد من المسألة

تريد الحصول على الموافقة وعلى نقاط محددة وذلك لغرض إنهاء عملية الاتصال.

وفيها تلخيص لما تم طرحه أثناء عملية الاتصال وذلك لإظهار الأهمية وإلقاء الضوء على النقاط الرئيسية.

وقد تبدأ بجمل محددة ومن أمثلتها:

- وكما فهمت فإنك تشعر .. ..
- وهكذا فإن الأفكار الرئيسية هي ....

الذي تمت الموافقة عليه هو كالتالي ....

إذا أردنا أن نلخص ما قمنا به في هذه الجلسة فبوسعنا أن نقول إنك قد تعرفنا بشكل عام على مشاعرك في الوقت الحاضر ومن أهمها ميلك للعزلة وصعوبة الانضمام لمجموعة الرفاق وعدم التركيز أثناء الدرس ..

أستطيع أن أقول من واقع ما عرضت أنك تشعر بأن زملاءك لا يحبونك وأنهم يسخرون منك من وراء ظهرك، وأن بعض من كانوا يصادقونك قد انفضوا عنك ..

فهمت من حديثك عن مشكلتك أنك ما إن تدعى للإجابة على سؤال حتى تتغير كل أحوالك فيدق قلبك بشدة حتى كأنه سيخرج من صدرك، وتتصبب عرقاً وترتعش كل أطرافك ويتوقف الكلام في حلقك ويبدأ زملاءك ينظرون إليك بانتظار أن تتكلم ولكن دون جدوى

مثال 1

المسترشد: لقد رسبت في التوجيهي لثلاث سنوات متتالية ثم تقدمت لأعمل في عدة ورشات كعامل عادي إلا أنني لم أفز بأي عمل، إنني أشعر بأني إنسان فاشل حاولت إعادة التوجيهي للمرة الرابعة لكن النظام الجديد معقد بعض الشيء بالتأكيد سوف أرسب فيما لو حاولت، أخي الكبير لا زال يعطيني مصروفي اليومي رغم كثرة مسؤولياته والتزاماته وقلة دخله، إنني أحاول البحث عن عمل.. أي عمل.. كي أحس بأني مرة واحدة ناجح في الحصول على شيء.

المرشد: أنت تشعر بالفشل لعدم نجاح محاولاتك في الحصول على التوجيهي والحصول على عمل، إنك تثمن لأخيك وقوفه إلى جنبك وترغب في أن تستقل مادياً.

مثال 2

المسترشد: دائما هناك مشاكل مع زوجتي في المنزل، إنها لا تقدر أن آتي متعب من عملي، حتى أخي الكبير يريدني أن أزوره باستمرار وهو يعمم بأنه لا وقت لدي، إنهم لا يعلمون كم أعاني في الشركة في العمل، إنه رجل جامد لا يقدر ظروفي

مرشد	أنت تشعر بأن الآخرين لا يقدرون ظروفك، زوجتك وأخوك وكذلك رئيسك في العمل.

مثال 3

مسترشد	(طالب كلية) طوال حياتي اعتقدت أنني أريد أن أصبح معلماً، الآن لست متأكداً، كنت دائما أعتقد أنها الوظيفة المثالية لأنها تربطني بالناس، لا أعرف الآن إذا كان هذا سبباً جيداً، ربما هناك وظيفة غيرها أفضل استمتع بها أكثر
المرشد	(تلخيص هنا استخدم لربط عناصر متعددة معاً) أنت تسأل هل تناسبك وظيفة التعليم أم هناك وظائف أخرى أكثر ملاءمة لك

مثال 4

المسترشد	رجل في عمر 35 سنة) سبب من أسباب طلاقنا أنها دائما تضغط علي، لا أستطيع أن أقول لها: لا، ودائما أعطيها والبي طلباتها، إنني أعتقد أنه من الصعب بالنسبة لي أن أقول: لا لطلبات الآخرين.
المرشد	. أنت تكتشف انك تستسلم ودائما تعطي الآخرين. (التلخيص هنا للتعريف بالفكرة الأساسية من الحديث)
المرشد	(استجابة أخرى) أنت لا تفعل ما تريد في كثير من علاقاتك هامة وليس فقط مع زوجتك السابقة.

مثال 5

المسترشدة	(مرأة شابة) يا له من أسبوع رهيب مر بي، سخان الماء قد انكسر، وشخص ما سرق محفظتي، وسيارتي فارغة من البنزين وقد تعطلت أكثر من مرة، لا أستطيع تحمل نفسي، إنه يبدو أن كل شيء ضدي وفوقي
المرشد	: دعنا نقف دقيقة قبل أن نستمر أو نبدأ، يبدو كأنك واجهت سلسلة غير منتهية من الأحداث السيئة هذا الأسبوع (التلخيص هنا لإعطاء تركيز للجلسة)

مثال 6

المسترشد : حان وقت الجلسة على الانتهاء

المرشد : هل لك أن تلخص الأشياء المهمة (الرئيسية) والتي قمنا بمناقشته اليوم؟ (عادة ما يستخدم في نهاية الجلسة)

مثال 7

المرشد . لقد فهمت ما تطرقت إليه يا سعيد فمعاناتك مع زوجة أبيك والعلاقات السيئة بإخوانك غير الأشقاء وأخيرا تجاهل والدك لأسلوب التعامل معك من قبل الأسرة، كلها محط نظر وفي بؤرة الاهتمام.

المسترشد أما لأن عرفت يا أستاذ ربحي مدى إدراكك لما أنا فيه

مثال 8

مسترشد لقد مر يا أستاذي الفاضل أكثر من نصف ساعة وأنا أعرض جميع الخيارات للالتحاق بالدراسة لما بعد المرحلة الثانوية.

المرشد حين ما عرضت يا ياسر . إنني مندهش من هذا الكم من المعلومات لديك عن المعاهد والكليات والتخصصات الجامعية سواء كانت عسكرية أو صحية أو هندسية أو تعليمية. ولذا فأنت لدي تقرر المناسب منها

مثال: علاقتي مع الزملاء ليست جيدة وعلاقاتي مع الأهل ليست جيدة

.. . .

. ...

خامساً: مهارة طرح الأسئلة - الفعل - Question Technique

وهي أدوات الافتتاح لغرض الإصغاء الفعال وهنا نستعمل السؤال ذو النهاية المفتوحة، إضافة إلى الأسئلة التوضيحية، وهذه الأسئلة تعطي الفرصة للمتكلم للتعبير عن مشاعره وأفكاره حول المسألة المطروحة

مثال

المسترشد : لقد سمعت أن نسبة النجاح في التوجيهي وصلت إلى 50٪ في السنة الماضية.

المرشد : ماذا تعني لك هذه النسبة؟

السؤال الصحيح في الحياة هو .. .. ماذا تريد؟ الفرق بين الناس هو فرق في أسئلتهم فعندما تسأل السؤال الصحيح تصل إلى ما تريد

وتعتبر من أكثر المهارات في الإرشاد والتي يساء استخدامها من قبل مرشد وخاصة المبتدئ، حيث يعتقد المرشد أنها سهلة ومغرية، مما يجعله يكثر من استخدامها، والسؤال الجيد له معايير

يمكن أن يستخدم في بداية الجلسة الإرشادية مثل شو في برأيك. عن إيش حاب تحكي؟ شو صار معك بين الجلستين؟

يجب أن يقدم له معكس مشاعر أو عكس محتوى

يجب أن يكون مبنياً على ما قاله المسترشد ولا يلبي حاجة حب الاستطلاع أو الرغبة في المعرفة من قبل المرشد.

يجب أن تشجع أسئلة المسترشد على أن يعبر عن مزيد من المعلومات. مثل شو كمان تقدر تخبرني عن ما حدث؟ شو الأفكار اللي دارت بذهنك؟

- يركز السؤال الجيد على أشياء قالها المسترشد، إذا قال المسترشد مش عارف درس وهذا الشيء بضايقني كثيراً شو الأشياء اللي ترجعك فلم يتحدث عن أهله فلا يجوز أن أقول له اهلك كمان متضايقين (فالسؤال مبني على المعلومة اللي قالها المسترشد).
- يجب أن تسأل سؤالاً واحداً في المرة الواحدة فلا يجوز زيادة عدد الأسئلة، وإذا سألت أكثر من سؤال يجيب المسترشد على السؤال الأقل أهمية أو آخر سؤال
- يجب أن تتيح للمسترشد أن يطرح أسئلة بدوره

- يجب طرح السؤال بصوت مسموع ولا يرتقي للصياح ولا يخفض بهمس أو تمتمة
- يجب وبشدة عند طرح السؤال أن يتم طرحه بدفء واهتمام، متجنبا لآلية باردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقا
- يجب عند طرح السؤال أن يكون مصاحبا للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصري
- اختيار الوقت المناسب لطرحه بمعنى عدم مقاطعة المسترشد من أجل طرح سؤال، ولكن يجب استغلال وقفات المسترشد عند الرغبة في طرح السؤال
- عدم اللجوء إلى الأسئلة المعقدة والمركبة التي تحتمل إجابات كثيرة، ولكن يجب أن يصاغ السؤال لخدمة هدف واحد.

أن يلائم السؤال من حيث الصياغة والمحتوى مع الخلفية الثقافية للمسترشد

يوجد نمطين من الأسئلة

الأسئلة المفتوحة يجاوب عليها بأكثر من كلمة، ومن أمثلة هذه الأسئلة: هيا تكلمني عن نفسك؟ ماذا تعرف عن التخصص العلمي؟ كيف ترى علاقتك مع والديك هذه الأيام؟.

الأسئلة المغلقة تنتهي غالبا بنعم أو لا، تستخدم في حالات محددة مثلا: للتركيز على مواضيع الكلام وللحصول على معلومات محددة في عملية الإدخال إذا مسترشد كحولي هل يوجد بالعائلة تاريخ كحولي. وفي عملية جمع المعلومات مثل: كم عمرك الآن؟ أين تقيم؟ ما معدلك التراكمي؟ ولكن يفضل عدم استخدامها بعد ذلك لأنها كثيرا ما تقلل من الانفتاح في الإرشاد ومن أمثلتها: هل تحب والدك أو مدرستك، بمن تثق أكثر بمعلم العلوم أم الرياضيات؟ حيث يلاحظ على هذين المثالين أنهما سيعيقان الاتصال مع المسترشد وعملية الإرشاد.

تجنب ما يلي:

- الأسئلة الاتهامية أو الأسئلة التي لا تقود الجلسة إلى شيء

ان تعتمد على الأسئلة في مقابلتك الإرشادية لأن الكثير من المعلومات تستطيع الحصول عنها دون أسئلة.

- أن تسأل عن شيء تعرفه
- أن تسأله متضايق من غضبه عن سبب غضبه، أو حزين عن سبب حزنه.. ولكن تعاطف وأعكس مشاعر

وفر السؤال عندما لا تجد شيئاً (وفر قرشك الأبيض ليومك الأسود)

خطوات استخدام الأسئلة:

1 قبل أن تستخدم السؤال تعرف ما الغرض من استخدامي لسؤال هل هو مفيد إرشاديا أو علاجيا والجواب هنا يتحدد بأغراض السؤال

2 من حصوت استخدم السؤال إذا كنت تعرف الجواب لا تسأل. هل سؤلك مفيد للمسترشد إذا مفيد اسأل

3 ضع بداية للسؤال بحيث يكون السؤال مفتوحا.

4 حدد ص ماذا ستسأل ثم ضع ذلك في كلمات واسأله.

مثال 1

مسترشد	مش قادر أظل بالمدرسة وبفكر ادرس ومش قادر اتركها.
مرشد	.ستجيب عما ذكره بعكس محتوى ومشاعر ثم تطرح سؤ لا، فتقول أنت في عملية اتخاذ قرار (محتوى) تشعر بالحيرة بين البقاء بالمدرسة أو تركها (مشاعر) ما العوامل التي تؤدي إلى ترك المدرسة؟

لاحظ فعلية السؤال من خلال إجابة الطالب واستجاباته اللفظية وغير اللفظية ممكن يقول لأنه الأولاد يضربوني وبره أحسن لي

مثال 2

المسترشد : أنا مش عارف كيف الآخرين عايشين الأيام أنا مش عارف أعيش، أنا زهقان من كل شيء حولي حتى التلفار الكمبيوتر كل هذه الأمور زهقان من المدرسة المعلمين طلباتهم كثيرة وبتمنى لو أختي لكبيرة ما جوزت كانت هي الوحيدة التي تفهمني

المرشد : الشعور العام انه مش مبسوط لأنه ما في حدا يفهمه أي وحده من هذول الثلاثة بتحب تركز عليها؟

مثال 3

المسترشدة بسبط كثير لما أساعد مريم زميلتي بس أحياناً احس أني سادم إسي يساعدها بس لما أساعدها باستمتع باللحظة

المرشد عندك مشاعر متناقضة تجاه زميلتك شو اللي بخليكي تشعري بالسرور؟

مثال 4

المسترشد كلما اقترب موعد الامتحانات النهائية يزداد شعوري بالخوف الشديد وأشعر بألم في معدتي مع أنني حصلت على علامات كاملة في الامتحانات السابقة خلال الشهر الماضي.

المرشد في العادة كيف تستعد للامتحانات سواء في طريقة دراستك أو في تهيئة الظروف من حولك؟

مثال 5

المسترشد . خالد يزعجني دوماً في تصرفاته يقوم دوماً بضربي فأرد عليه بنفس طريقته وأضربه والنتيجة بعدها أنني أتعرض للعقاب كما حدث ليوم حين قام بدفعي ونحن في الطابور فضربته وعاقبتني المعلمة.

المرشد : ماذا تفعل لو أعيد الموقف مرة أخرى وأردت أن تحل هذه المشكلة دون أن تتعرض للعقاب؟

مثال 6

المسترشدة: ذكرت شيئا عن أطفالها وصراكهم معا، وذكرت أنه باستمرار سبب لضيقها

المرشد: يبدو لي أنك متضايقة من سلوكيات أولادك، هل يمكن أن تتحدث أكثر عما يقوموا به بالضبط وكيف يضايقك؟

مثال 7

المسترشد: تغيرت ظروفنا الأسرية وأصبحت أسرتنا معا بعد أن كنا مشتتين

المرشد: من الممكن يا فادي أن تشرح لي كيف التم شمل أسرتكم بعد فرق طويل؟

مثال 8

المسترشد: وقد طرد من حصة الرياضيات ولأكثر من مرة

المرشد: بودي أفهم يا عماد ما أسباب طردك من حصة الرياضيات لأكثر من مرة؟

المسترشد: يتحدث عن زوجته فيقول: إنها لا تطيعه ولذلك هو متضايق منها

المرشد: ....

سادساً: مهارة الدقة والوضوح والانتباه للأخطاء اللغوية - الفعل -

إن لغة المسترشد غالبا ما تكون مليئة بأنواع كثيرة من الفجوات وبالتحديد ثلاثة أنواع وهي:

1. الحذف: عندما تترك بعض الأشياء أو تحذف.
2. التحريف أو التشويه: عندما تكون الأشياء ليست كما تبدو أو يساء فهمها.
3. التعميم: عندما تكون كل مستويات الأشياء أو الناس ترتبط مع شعور واحد ومع نفس المعنى، أو عندما نتوصل إلى النتائج بدون وجود المعلومات المدعمة لذلك.

وبسبب هذه الفجوات فمن الضروري للمرشد أن يستخدم أدوات لغوية ليكون معاني لكلمات المسترشد وللء هذه الفجوات، والأداة المهمة الأكثر كفاءة

للتوصل إلى ذلك هي نوع عدد من الأسئلة مصمم لاستخراج الدقة والوضوح من المسترشدين

ومن أمثلة عدم الدقة التي قد يقولها المسترشد (الحذف) وعلى المرشد الانتباه له كقوله:

- أنا ذاهب- المرشد: أين تذهب؟
- أنا خائف- المرشد: من ماذا؟
- إنها الأفضل- المرشد: الأفضل مقارنة مع من؟
- أخي أفضل مني- المرشد: أفضل أين أو كيف أو متى؟
- إنه يحبطني- المرشد: بالتحديد كيف يحبطك؟
- إنه غير جيد أن أعمل دراستي- المرشد: لمن هو غير جيد؟

كذلك من أمثلة عدم الدقة التي قد يقولها المسترشد (التشويه) وعلى المرشد الانتباه لها واستخدام الاستجابة المناسبة.

- أنا أريد الأمن- المرشد: كيف تريد أن تكون آمنا؟
- طالما أن مدرستي حولي فأنا أشعر بالسعادة- المرشد: كيف بالتحديد وجود مدرستك حولك يسبب لك السعادة؟
- أنا أعلم أنه لا يحبني- المرشد: كيف بالتحديد أنت تعرف ذلك؟
- أنت تعلم بأني أعاني- المرشد: كيف بالتحديد أنت تعاني؟
- عندما تغضب وجهك فأعرف أنك تكرهني- كيف بالتحديد أنت تعلم بأن تقطيب يعني أني أكرهك؟
- أنا لا أملك الحرية- المرشد: كم بالتحديد أنت لا تشعر بالحرية؟
- إن هذا الشيء سيء- المرشد: بأي مقياس؟
- من الواضح - المرشد: واضح لمن؟
- يجب أن أحصل على علامة كاملة- المرشد: ماذا يحصل لو لم تحصل على هذه العلامة؟

ـه يشكو دائما- المرشد: كيف عرفت أنه يشكو دائما؟

كذلك من أمثلة عدم الدقة التي قد يقولها المسترشد (التعميم) وعلى المرشد الانتباه لها واستخدام الاستجابة المناسبة.

- أنا دائما أخسر المناقشات- هل كان هناك وقت ما أنك لم تخسر المناقشات؟
- أنا دائما لدي صعوبة في تعلم مثل هذه المواد، المرشد: أنت أبدا لم تتعلم مثل هذه مواد سابقاً، أبداً؟
- أظن أن التلفاز مضيعة للوقت- المرشد هل هناك حالة كان فيها التلفاز نافعا؟
- الأقلام الجديدة سيئة- المرشد هل هناك قلم جيد؟

الطعام الهندي لا يؤكل المرشد هل هناك وجبة هندية شهية؟

وفيما يلي أمثلة أخرى على تلك المهارة:

مثال 1

المسترشد : أنا أكرههم (تشويه)

المرشد : من هم بالتحديد الذين تكرههم؟

مثال 2

المسترشد : إنها تقلقني (حذف)

المرشد : بالتحديد كيف هي تقلقك؟

مثال 3

المسترشد : لا أستطيع عمل ذلك (حذف)

المرشد : ما الذي يمنعك؟

مثال 4

المسترشد : أنا دائما أفقد برود أعصابي أمام الجماعات الكبيرة (تعميم)

المرشد : دائما

مثال 5

المسترشد : الطريقة التي تنظر إلي بها تخيفني (تشويه)

المرشد : كيف هي بالتحديد الطريقة التي أنظر لك بها تسبب لك الشعور بالخوف؟

مثال 6

المسترشد : أنا حزين (حذف)

المرشد : من ماذا؟

مثال 7

المسترشد : انه سيئ ألا تعمل تمارين (حذف)

المرشد : لمن هو سيئ؟

مثال 8

المسترشد : أنا يجب أن أعمل أكثر (حذف)

المرشد : ما الذي سيحدث لو لم تعمل أكثر؟

مثال 9

المسترشد : أنا لا أملك الاستقلالية (تشويه)

المرشد : كيف أنت بالتحديد لا تتصرف باستقلالية؟

مثال 10

المسترشد : إنه يؤذيني (تشويه)

المرشد : ما نوع الأذى؟

سابعاً: مهارة الإيحاء - الفعل -

يستخدم المرشد الإيحاء كوسيلة للتأثير على المسترشد، حيث يقوم المرشد باستخدام الألفاظ والكلمات والإشارات ليوحي للمسترشد بالإجابات دون الإشارة إليها صراحة، كما يستخدم المرشد إطاره المرجعي في الإيحاء لتحديد ما يجب أن يقوله ويفعله المسترشد، وكذلك ما يتوقع منه.

تستخدم فنية الإيحاء بأسلوب استفهامي على شكل تساؤلات واستفسارات مركزة على حالة المسترشد بطريقة غير مباشرة، وعند استخدام هذه الفنية يبدأ المرشد النفسي أولا بالإنصات إلى المسترشد ثم يبدأ مناقشته بعد ذلك بموضوعية بهدف شرح وتفسير أفكار المسترشد، ثم يوحي إليه بما يجب أن يقوله ويفعله، خاصة إذا كان المرشد على علم بأن المسترشد يجد صعوبة في عبور أزماته أو اختيار بديل من البدائل المتاحة.

ومن أهم العوامل التي تؤثر في فعالية الإيحاء، جاذبية المرشد النفسي ومكانته بالنسبة للمسترشد والخبرات التراكمية من تفاعل المسترشد مع المرشد النفسي، وتجهد المسترشد من جدوى خدمات الإرشاد النفسي. ويرى بيرن أن هناك أنواعاً من الإيحاء وهي:

1. الإيحاء بالوصف مثل: هل يمكنك أن تصف لي ذلك؟
2. الإيحاء بالامتداد مثل: هل هناك شيء تريد أن تضيفه؟
3. الإيحاء بالأسباب مثل: كيف يمكنك تعليل ذلك؟
4. الإيحاء بالمشاركة مثل: إلى أي مدى أنت مشترك في هذا الموضوع؟
5. الإيحاء بالمراجعة مثل: كيف تتصرف في هذا الأمر مستقبلا؟
6. الإيحاء بالعلاقة مثل: كيف يؤثر ذلك على مستقبلك؟

ويستخدم الإيحاء في حالات عدة ومنها:

- عند افتتاح الجلسة مثل: ما الذي تحب أن تخبرني به؟ ما الذي يدور الآن في ذهنك؟ من أين تريد أن تبدأ؟ عند عرض الحالة مثل: ما الذي تعني منه؟ ما أسباب حالتك من وجهة نظرك؟
- عند تقدير الذات مثل: ماذا ترى في نتائج الاختبارات التي أجريت عليك؟
- عند الافتراضات مثل: ما الذي تفعله حيال هذه الصعوبات إذ أمكنك الاختيار؟ كيف يمكن لشخص ما أن يتغلب على هذه الصعوبات؟
- عند مناقشة البدائل مثل: ما هو أنسب الحلول لحالتك؟ في حالة عدم نجاح هذه الوسيلة- لا قدر الله - ما الوسائل الأخرى التي يمكنك أن تستخدمها؟

ثامناً مهارة المواجهة - التفعل - Confrontation Technique

حيث يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد وتقريب بحيث ويسر مما يساهم في تبيين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه وبما يحميه على التنفيس الانفعالي عن حالته، وهي من الأشياء التي قد يساء استخدامها وتفسر على أنها هجوم وهي طريقة لاكتشاف أو دفع المسترشد ليكشف التعارض في رسائله وفي كثير من الأحيان تكون غير واعين عما نقع به من أخطاء أو كلمات.

من شروط استخدام المواجهة:

- يجب على المرشد أن يكون نموذجاً حسناً أمام المسترشد، فيواجه نفسه بنفسه أولاً بأول، بحيث يكون حريصاً في ألا ترد منه أية تناقضات تتعارض بين ما يقوله وما يعمله

يجب على المرشد أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذي يتعبر بالتعاطف الوجداني مع حالة المسترشد التي يعاني منها

أهم شيء توقيت المواجهة ولا تستخدم قبل الجلسة الثالثة ودرجة الثقة والتوقيت مهمة لاستخدامها حيث إن 75 / من المسترشدين لا يتقبلون المواجهة، بمعنى لا تستخدم قبل بناء الثقة مع المسترشد وتقوية العلاقة وتمتينها

لا بد من التمهيد لها من خلال استخدام عكس المشاعر أو عكس المحتوى

- يجب على المرشد عند تقديمها أن يستخدمها بكلمات رقيقة دون انفعال وبلا غضب فهي ليست هجوماً على المسترشد وإنما هدفها زيادة وعيه
- يجب على المرشد ألا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لذلك، بل يجب توخي الدقة في استخدامها كلما دعت الحاجة لذلك لأنها قد تتسبب في هدم كل ما بناه المرشد على مدى المقابلات الإرشادية المتتابعة
- يجب على المرشد أن ينتهج المنهج الموضوعي في استخدام فنية المواجهة سواء كانت لفظية أو غير لفظية بحيث تكون منزهة عن الهوى الشخصي وبعيدة عن التعرف وخالية من أي تحيز، فليست هناك مجاملة ولا تحامل في الإرشاد لأن صحة المسترشد النفسية مهمة جداً.

إذا أردت أن تكون مهماً فعليك أن تكون مهتماً

والمواجهة على أنواع وهي:

أولا: مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي

مثال 1

المسترشد : اليوم هو أسعد أيام حياتي، فقد قبل ابني الأكبر في أحسن جامعة في الخارج وسيسافر الأسبوع القادم، يقول المسترشد ذلك وكتفه إلى الأسفل ويتكلم بصوت منخفض.

المرشد : (يواجه) أنت تقول أنك سعيد لقبول ولدك في الجامعة لكن هيئتك تشير أنك حزين

مثال 2

المسترشدة : أنا أتعامل مع ابني بأفضل الطرق التربوية، فأنا لا أستخدم معه الصراخ أو الضرب لأن هذا يضعف من شخصيته، تذكر المسترشدة ذلك وهي تضغط على أسنانها بقوة، وتتصبب عرقا

المرشدة : (تواجه) أنت تقولين أنك مدركة للطرق التربوية المثلى في عقاب الأبناء، وفي نفس الوقت تضغطين على أسنانك بشدة وتتصببين عرقاً أثناء الحديث

ثانيا: مواجهة تناقض رسائل لفظية مع سلوكات

مثال 3

المسترشد : أنا سأتابع كتب ابني باستمرار وبشكل يومي خلال هذا الأسبوع قبل بداية الامتحانات النهائية ولكن المسترشد لم يتابع ابنه يوميا حيث وجدت المعلمة العديد من الواجبات المنزلية التي تحتاج إلى متابعة.

المرشد : (يواجه) أنت قلت أنك ستقوم بمتابعة كتب ابنك يومياً خلال الأسبوع الماضي لكنك لم تقم بذلك

مثال 4

المسترشد: سوف أتوقف عن تأجيل المهام التي تطلب مني إلى آخر وقت، حيث سأقوم بأدائها في وقتها. لكن المسترشد يأتي في بداية الأسبوع وعنده ثلاث مهمات لم ينجزها بعد ولا بد أن يسلمها جميعها في هذا اليوم.

المرشد: (يواجه) أنت قلت أنك ستقوم بأداء مهامك في وقتها ولابد أن تسلمها اليوم ولم تقم بإنجازها.

ثالثا: مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية

مثال 5

المسترشد: صديقي المقرب عمل علاقة جديدة وحميمة مع شخص آخر وأصبح منشغلا كثيراً عني. ثم يقول: أنا لست متضايقا من ذلك، بالعكس، أنا أتمنى له كل الخير، ثم يضيف: لقد كنت رقم واحد في حياته لكنني الآن بالكاد أراه.

المرشد: (يواجه) لقد قلت أنك تتمنى الخير لصديقك في علاقته الجديدة لكنك تشعر بالضيق لانشغاله بعلاقة عنك

مثال 6

المسترشدة: أشعر بأن قمة الإنجاز لي كأم أن أجلس في بيتي مع أطفالي وأقوم بتدريسهم ورعاية جوانب التفوق الموجودة لديهم، ثم تضيف: أشعر بأن حياتي فارغة ولا أعرف ما هو الجانب الذي أستطيع أن أشعر بوجودي من خلاله

المرشدة: (تواجه) لقد ذكرت أنك تشعرين بالإنجاز الكبير في العمل مع أطفالك، وفي نفس الوقت تشكين من الفراغ وعدم معرفتك للجانب الذي تشعرين بوجودك من خلاله.

مثال 7

المسترشد : يتحدث عن حبه لزوجته، (إنني أحب زوجتي) بينما يلاحظ المرشد أن نظرته وتعابير وجهه غير اللفظية لا تدل على ذلك ثم كانت نبرة صوته لا توحي بصدق تعبيره عن حبه لزوجته.

المرشد : أنت تقول بأنك تحب زوجتك، وتعابير وجهك ونبرة صوتك لا تدلان على ذلك كيف تفسر هذا؟

رابعا: مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية

مثال 8

المسترشد : يحرك قدميه بتوتر ويبتسم في نفس الوقت

المرشد : (يواجه) أنت مبتسم، وبنفس الوقت تحرك قدمك بتوتر كيف تفسر ذلك؟

أمثلة عامة.

مثال 9

المسترشد : شارد الذهن وفي نفس الوقت يهز برأسه للمرشد أنه يتابع حديثه

المرشد : أنت تهز برأسك لي موضحاً أنك معي، لكنك شارد الذهن بعيداً كيف تفسر ذلك؟

مثال 10

المسترشد : شوف .. يا أستاذ أحمد .. لم يوفقني الله في هذا الفصل الدراسي لقد أكملت في مادتين..لا توجد في الأمر أية مشكلة فمسألة التعويض محسومة في الدور الثاني .. يقولها وهو يبتسم

المرشد : يا رياض أمرك عجيب .. أنت تبتسم .. وملامح وجهك تقول غير ذلك .. أنت في الواقع زعلان من إكمالك في المادتين اللتين ذكرتهما.

مثال 11

المسترشد	لقد هزم فريق المدرسة في مباراة الطائرة أثناء مباراتنا مع فريق مدرسة لراري . شوف هذه الهزيمة لانهمنا لا من قريب أو بعيد . . .يقوف وهو يبتسم
المرشد	شوف يا شادي علامات الهزيمة مطبوعة على وجهك ...فأنت تقول شيئا والواقع شيء آخر.
المسترشد	صحيح يا أستاذي الهزيمة مؤثرة، ماذا تريدني ان اعمل؟
المرشد	بودي أن تتقبل الأمر الواقع.. ألم تسمع القول المأثور تواضع عند الفوز وابتسم عند الهزيمة؟
المسترشد	وقد بدأت أساريز وجهه تشع بالرضى والقبول شكرا لك يا أستاذي إن ما تقوله هو عين الصواب

وحتى تستخدم المواجهة لا بد من أن يكون لديك مستوى معين من الثقة والود والعلاقة المتينة

تستهدف هذه المهارة التي تستهدف بلورة مشاعر المسترشد وإعادة تنظيمها بما يؤدي إلى الاستمرار في عرض المشكلة مركزا على المواقف المهمة بما فيها من انفعالات وأزمات ومواقف صادمة

المسترشد	على الرغم مما أمر به من شدائد دراسية ومرض ولدتي وتعبيرات المراهقة، إلا أنني كالطود الشامخ لا تهزني الشدائد. يقوف وهو متوتر
	....
	....
المسترشد	أنا أعرف أن الدراسة مفيدة ومهمة لي في الحياة وهو لا يدرس
	... ...
المسترشد	أريد أن أحسن معدلي وبنفس الوقت زادت ساعات مشاهدته للتلفاز
	....
	....

المسترشد يقول الدخان يضر بصحتي وهو يلخن

.. ..

....

تاسعاً: مهارة إعطاء المعلومة والفرق بينها وبين النصيحة- الفعل-

هي استجابة لفظية يتم بها إيصال معلومات عن أشخاص ومر ضيع أو وسائل أو طرق، هدف منها هو الوقاية من الوقوع في مشكلات معينة، تقدم المعلومة عندما لا يعرف المسترشد الفرصة المتاحة له فعندما تعطي المعلومة تزداد فرص المسترشد في خلق البدائل

والمعلومة قد تكون أي شيء مثل عن الخوف فالخوف انفعال يعطي وبعد المعلومة اعط خيراً للطالب إذا تحب أن تناقش المعلومة وقد تكون المعلومة عن مهنة معينة

أهداف إعطاء المعلومة:

يكون إعطاء المعلومة مهماً إذا كان المسترشد غير واع للنتائج الممكنة وإعطاء معلومة يفيد المسترشد في تقييم اختياراته وخطواته.

كما أن إعطاء المعلومة خطوة عملية لمحاربة الجهل في الشيء (حبة فيتامين)

يساعد إعطاء المعلومة على تصحيح البيانات غير الصادقة أو متناقضة (مثل لمعلومات حول التوجيهي).

- يساعد إعطاء المعلومة على تمحيص المشكلات بدلا من تحاشيها

ما هي المعلومات التي يحتاجها المسترشد؟

- حدد المعلومات المفيدة التي يريدها المسترشد فإذا كان المسترشد يسأل عن الجامعة والمعدل فلا يجوز التحدث عن الامتحانات والساعات المعتمدة بمعنى على المرشد تحديد ماذا يريد المسترشد بالضبط.
- حدد مصادر موثوق بها ودقيقة للمعلومات التي ستقدمها (لا تقول سمعت..)

- حدد التسلسل أو التتابع الذي ستقدم فيه المعلومات (مثال إذا لم يعرف المسترشد تعبئة تعب في الجامعة أو كيفية الحصول على الطلب من مكتب البريد .. فيمكن كتابة الخطوط بشكل متسلسل).

خطوات إعطاء المعلومة:

1. قدر معلومات التي يحتاجها المسترشد بالنسبة للقضية التي بين يديه
2. حدد أكثر الجوانب أهمية لتشملها في إعطاء المعلومة
3. رتب المعلومات بتتابع بطريقة تيسر فهم المسترشد وحفظه لهذه المعلومات
4. خذ بعين الاعتبار كيف يمكنك أن تقدم المعلومة بطريقة تمكن المسترشد من فهمها
5. قدر التقدير النفسي الذي يمكن أن تحدثه المعلومة على الطلبة (هل تعيده أم لا)
6. تعرف على ردود فعل المسترشد تجاه المعلومة المقدمة من خلال مدى استخدامه لها أو بتعميق عملها في الجلسات الإرشادية القادمة

كيف تقدم المعلومة؟

لا بد من إدراك حاجات المسترشد وكمرشد عليك أن تحدد حاجة المسترشد للمعلومة مثل الطالب الذي يحضر ويريد أن يدرس طب ومن خلال كلامه اسأله حاجته للمعلومة .

- تجنب التحدث بالمصطلحات العلمية

تكلم بمستوى لغة المسترشد وما يفهمه

- قدم كل الحقائق المتصلة بالموضوع حتى الأخبار السيئة (أبوك مات ولكن بأسلوب مناسب)
- حدد أو عين كمية معينة من المعلومة التي تعطى في المرة الواحدة.
- اسأل المسترشد حول آرائه وأفكاره حول المعلومات المقدمة (شو رأيك بالذي سمعته إذا في عندك ردة فعل..)
- اعرف متى تتوقف عن إعطاء المعلومة فأحيانا الاستمرار في تقديم المعلومة يشجع المسترشد على تجنب اتخاذ قرار مناسب (قد يطلب معلومات ليؤجل حدوثه)

- استخدم الورقة والقلم لتقديم المعلومات
- قد تستعين بالرسومات والخرائط لتوضيح العلاقة بين النقاط الهامة (بشرات فيديو خرائط)
- راجع مع المسترشد المعلومات المقدمة إما بتلخيصها أو بتكرارها
- قيم وافحص المعلومات الدقيقة هل هي مبنية على حقائق هل هي كافية؟
- انظر لأية إشارات من المسترشد تدل على استعداده للحصول على المعلومة
- لا تنتبه إلى استعداد المسترشد للحصول على المعلومة
- ومن الممكن إعطاء مصادر ومراجع للرجوع إليها ولا تقل سمعت كذ
- لا تكثر من المعلومات في الجلسة.

الفرق بين إعطاء المعلومة والنصيحة

النصيحة تصف روشيته كلامية تبين كيف يجب على المسترشد أن يتصرف ومن خلالها كذلك نعطي حلاً وإجراءات مختلفة. أما إعطاء المعلومة فتقدم حقائق ومعلومات مدعمة والقرار ليس لي كمرشد (مثل الطلب من المسترشد عمل فحوص طبية)، ومثال آخر إذا قابلت طالباً يغش "قدم معلومة ولا أعطي حكماً أخلاقياً ويمكن أقدم معلومة حول الدراسة وعيوب الغش.

مخاطر النصيحة

- قد يرفض المسترشد النصيحة ويرفض معها كل الأعمال الجيدة التي قدمتها حتى يؤكد استقلاليته (ليس من دوري كمرشد أن أقول للطالب بعد حضوره لشكوى من معلم أن يعتذر له)
- إذ قبل المسترشد النصيحة وقادته النصيحة لتصرف غير مناسب عاد عليه بنتائج غير إيجابية قد يلقي من خلالها المسؤولية على المرشد

إذ تبع المسترشد النصيحة وكان سعيدا بالنتيجة سيصبح معتمدا بشكل واضح على المرشد ويطلب من المرشد المزيد من النصائح بالجلسات التالية

- هناك احتمال أن يسيء المسترشد فهم النصيحة وقد يسبب ضرراً لنفسه أو للآخرين خلال تنفيذه لنصيحتك

مثال 1

المسترشد : لقد حصلت في الثانوية على مجموع مرتفع، ولكني محتار إلى أي الكليات اتجه

المرشد (يقدم نصيحة) طالما أن درجاتك مرتفعة لماذا لا تتقدم لكلية الهندسة.

المرشد (يقدم معلومات) قد يكون من المناسب قبل أن تحدد الكلية التي تتقدم لها أن تتعرف على قدراتك وميولك وبعض الجوانب الاجتماعية في حياتك، وأن تحصل على معلومات عن الفرص الدراسية المتاحة أمامك دعنا نعدد هذه المعلومات سويا لنستفيد منها في اتخاذ القرار المناسب

مثال 2

المسترشد أنا أدخن حديثا وأصبحت أشعر بالإرهاق وضيق التنفس

المرشد (يقدم نصيحة) لماذا لا توقف التدخين فتتخلص من مشاكلك؟

المرشد (يقدم معلومة) أنت تقول أن هناك أحاسيس جسدية بدأت تتزامن مع التدخين، ما رأيك أن نطلع على بعض الآثار الجسدية التي يمكن أن تظهر على المدخن كما بينتها الدراسات

مثال: أخبرك طالب انه يعاني من ألم في عينيه عند الدراسة

....

....

مثال: حضر طالب وقال لك: لا اعرف المهن المناسبة لي بعد إنهاء التوجيهي

....

....

....

مثال. حصر معلم طالباً لأنه يغش في الامتحان

....

....

....

مثال: تريد أن تخبر طالباً أن أبوه قد مات

....

....

....

عاشراً: مهارة التفسير- الفعل -

وهي مهارة تشتمل على تفهم وتوصيل معنى رسالة صادرة عن مسترشد، وعن صيغة عبارات التفاسير فإن المرشدين يزودون المسترشدين بنظرة جديدة لأنفسهم، أو بتوضيح جديد لاتجاهاتهم أو سلوكياتهم.

وهذه المهارة تتضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقوم المرشد بتقديمها ليفهمها المسترشد. ففي ضوئها قد يتخذ قرارات مناسبة لوضعه وحلولا لمشكلته، وتمثل هذه العبارات مفاتيح يضغط بها على زر المعلومات فتطلق بشكل كبير حيث يتمكن المسترشد من التعبير عن مشكلته بطلاقة أكبر وبالتالي فإنه يسعى جاهدا للتبصر بها وقد يصل إلى تشخيصها وإلى البحث عن العلاج المناسب لها

كما تساعد هذه الآلية المسترشد على أن يرى الأسلوب الذي يستخدم به الحيل الدفاعية كالإسقاط والإنكار، وتساعده في التعرف على الأعراض التي تدل على سلوكه غير السوي، وهي تستخدم كتقنية أساسية في تحليل الأحلام والتداعي الحر والمقاومات النابعة من المسترشد.

ومن المهم جدا عند استخدامها من قبل المرشد أن يراعي الدقة في استخدامها فلا يجوز أن يفسر ظاهرة تحدث لدى المسترشد دون أن يكون متأكدا منها، ولا بد عند إيصالها للمسترشد أن ينفي عنها أية شوائب ممثلة باللوم والتوبيخ والنقد والتجريح، ولا بد أن يبحث المرشد عند استخدامها عن ما وراء الكلمات والتصرفات ولذا فهي لا تستخدم في الجلسات الأولية ولكن في الجلسات الختامية

كلمات تمثل مفاتيح مهارة التفسير: يبدو.. يبدو لي ..يتضح لي ..من المناسب ، ما رأيك ما رأيك لو ..أنا لو ..أنا أظن يخيل للو يقترح لو .. أيش لو.. من الأنسب .. يودي لو لو تكرمت.. طيب ما رأيك ..فضلا بدون أمر عليك .. لخ

أغراض التفسير:

التفسير الفعال يمكنه أن يساهم في تنمية علاقة إرشادية إيجابية بتعزيز الانفتاح الشخصي للمسترشد، وزيادة وثوقه بالمرشد، وتوصيل اتجاهات الإرشاد للمسترشد.

– التعرف على العلاقات السببية أو الأنماط بين الرسائل والسلوكيات الصريحة والضمنية للمسترشد

مساعدة المسترشدين على تمحيص سلوكياتهم من إطار مرجعي مختلف أو بتفسير مختلف للوصول إلى فهم أفضل للمشكلة

تحفيز المسترشد لاستبدال سلوكه المنهزم أو غير الفعال وإحلال سلوكيات أكثر وظيفية محله.

مثال 1

المسترشد : هل تعلم يا أستاذ صالح مدى حيرتي في اختيار التخصص المناسب بعد تخرجي من الثانوية

المرشد : يبدو لي يا سامي بأنك لم تحدد التخصص المناسب لميولك واتجاهاتك واستعداداتك

مثال 2

المسترشد : أن سبق لي أن حددت عددا من التخصصات الهندسية لكنني أخشى أن لا اقبل في أي منها.

المرشد : إن من الأنسب يا سامي أن تختار تخصصا يتلاءم مع إمكانياتك ولا يمنع أن يحقق طموحاتك .

المسترشد: نعم فأنا أشاطرك الرأي بأن الطالب لا ينبغي أن يحلق بعيدا عن حدوده وإمكانياته وإن كانت لي رغبة ماسة في دراسة الهندسة الميكانيكية

المرشد: من الممكن أن تتقدم لدراسة ما ترغب لكني أدرك من خلال اطلاعي على معدلك التراكمي أنه قد لا يتيح لك فرصة التقدم بالدراسة في هذا القسم.

المسترشد: يزم شفتيه ....آآآآآآآآه ....نعم ..نعم

المرشد: إن هناك أكثر من خيار قد يكون من المناسب أن تتجه إليه

المسترشد: نعم . يا أستاذي هل من الممكن أن تتفضل مشكورا بتوضيحها لي بشكل أكبر

المرشد: هناك فرص كثيرة للالتحاق بالدراسة في الكليات التقنية و الصناعية، فيها نفس التخصص الذي تتطلع إليه

المسترشد: سأفكر جليا في الأمر فهذه الكليات بالفعل أقرب لكليه الهندسة وتخصصاتها قريبة لما أتوق إليه من تخصص

مثال 3

المسترشد: يتحدث عن نفسه بنغمة حزينة إنني متأقلم بعض الشيء مع وضعي وجربت بعض الطرق كي أتحسن وأتحمل ضغوطات العمل وأنظم أموري بشكل أفضل ولا زلت أبحث عن طرق أخرى

المرشد: يبدو لي أنك تريد مني أن أدلك على طرق جديدة يمكن من خلالها بأن تحسن وتنظم أمورك.

مثال 4

المسترشد: يتحدث عن مشكلته على أنها ناجمة عن ظروف المكان الذي يتواجد فيه لكن سبب المشكلة هو الحالة الصحية للمسترشد، حيث إنه يرسل رسالة ضمنية مفادها أنه يتمنى لو يصبح وزنه طبيعيا. فيقول. إن الطابق الخامس مكان غير مناسب للشركة التي أعمل فيها حتى أن الجو ضاغط هناك، كثيرا ما ينتابني الصداع لعل وزني يشكل سببا لكن جسم مدير الشركة أكثر ضخامة من جسمي ولا أجد عليه إرهاقا.

مرشد: ربما تكون مشكلتك بسبب وزنك الزائد ولهذا فأنت تشعر بتعب

المسترشد: لقد حلمت في الليلة الماضية حلما رأيت نفسي فيه ألتقط كمية من النقود من على الأرض، وكلما سرت للأمام وجدت نقود أخرى

المرشد: . . . .

المسترشد: (لم يستطع النجاح في الجامعة محضر للمرشد) لقد اكتشفت أن الجامعة مكان مليء بالفساد، إني أريد أن أحافظ على أخلاقي وقيمي، لذا أريد أن اتخذ قرارا بترك الجامعة

المرشد: (يلاحظ استخدام المسترشد لآلية دفاعية وهي التبرير).

. . . .

. . . .

إحدى عشر مهارة الإحالة – الفصل - Transubstantiation Technique

عرض ريكي إجراءات الإحالة متى تتم وكيف تتم، وسوف يتم استعراض هذه الإجراءات

في أحيان كثيرة لا يستطيع المرشد أن يقدم للمسترشد الخدمات الإرشادية التي يحتاجها، وعندئذ يجب أن يحيله إلى مكان آخر.

وعلى الرغم من نظرة البعض للإحالة على أنها دليل على عدم كفاية المرشد مهنية، إلا أن الأمر يحتاج إلى قدر كبير من الكفاءة من المرشد من أجل تحديد الحالات التي تحتاج إلى خدمات من نوع خاص، فليس مقبولا منطقيا أن يدعي المرشد بقدرته على علاج أي شخص يطلب المساعدة

- وتتم الإحالة بعد جمع معلومات عن المسترشد والوصول إلى قناعة أن مشكلة المسترشد فوق مستوى كفاءة المرشد، أو عندما يشعر المرشد أن الاختلافات في خصائص الشخصية بينه وبين المسترشد يصعب تجاوزها وأنها سوف تتداخل وتؤثر سلبا في عملية الإرشاد.

كما تتم الإحالة عندما يكون المسترشد قريباً أو صديقاً شخصياً للمرشد، وتتطلب مشكلته استمرار العلاقة الإرشادية في المستقبل.

- كذلك يمكن أن تتم الإحالة عندما يرفض المسترشد أو يقاوم مناقشة مشكلته مع المرشد.
- وعندما يدرك المرشد بعد عدة جلسات عدم فعالية الإرشاد مع المسترشد.

وهناك أسباب تؤدي إلى الإحالة ومنها ما ارتبط بنوع المشكلة مثل وجود مشاكل تحتاج إلى رعاية طبية خاصة، ووجود حالات من الاضطرابات الانفعالية والعقلية الشديدة، وحالات تحتاج إلى مرشد تقضي أكثر خبرة ومهارة.

أما جهات التي تتم إليها الإحالة فهي متعددة ومنها العيادات الخاصة أو مركز إرشاد أو مرشد آخر أو مستشفيات ومصحات ومدارس للتربية الخاصة.

وحتى يقوم المرشد بالإحالة لا بد من أن يتبع ما يلي:

عند إحالة المسترشد إلى مؤسسة لا يقتصر الأمر على مجرد إحالة مرشد هذا المسترشد إلى هذه المؤسسة بل يجب كلما أمكن إحالته إلى شخص معين هناك، ويجب أن يكون المرشد مطلعاً جيداً على الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وأن تكون علاقته بمجموعة العمل في المؤسسة جيدة، وبهذه الطريقة يستطيع المرشد إيجاد نوع من التناسب بين احتياجات المسترشد وكفاءات مرشد بعينه لديه خبرة بمعالجة الحالات في تتشابه مع حالات المسترشد.

على المرشد أن يزود المسترشد بمعلومات دقيقة وواضحة تشمل: أسماء وعناوين وأرقام تلفونات الأشخاص (المرشدين) أو المؤسسات التي يحيل المسترشد إليها.

ربما يطلب المسترشد من المرشد بأن يمد المرشد الجديد (المحال له المسترشد) بمعلومات عن مشكلته، وفي هذه الحالة نوصي بعدم تقديم هذه المعلومات في حضرة المسترشد، ومن الأفضل حصول المرشد على إذن كتابي من المسترشد للتشاور مع المرشد الجديد بشأن حالته.

يجب على المرشد أن يبحث مع المسترشد أهمية الإحالة، مع تجنب الضغوط عليه من أجل الحصول على المعلومات من ناحية وتقبل أي شيء يريد أن يفصح عنه

من ناحية أخرى، ويجب أن تُبنى إجراءات الإحالة على الثقة واحترام طلب المسترشد للمساعدة مثلها في ذلك مثل العملية الإرشادية، ويمكن للمرشد في النهاية أن يجعل المسترشد على دراية بالبدائل التي يمكن أن تمده بأفضل وسائل المساعدة.

يجب أن يكون المرشد على دراية بالمسائل القانونية المحيطة بعملية الإحالة، وأن يحرص على اتخاذ الخطوات المناسبة لمنع المسترشد من إمكانية مقاضاته، بسبب إحالته دون موافقة منه على سبيل المثال، وحتى يتجنب المرشد هذه المسائل عليه أخذ الموافقة على الإحالة من المسترشد أو ممن يرافقه، والتأكيد على مبدأ سرية المعلومات للمسترشد عند الإحالة، وإذا كان المرشد يعمل في مؤسسة أو مدرسة يشترط أخذ الموافقة من هذه المؤسسة أو المدرسة على إحالة المسترشد.

إثني عشر: مهارة الصمت - الفعل-

أحيانا يصعب على الإنسان أن يعبر عن مشاعره بالكلمات أكثر أن استعداه في دمث، أحيانا يشعر الإنسان انه محتاج إلى شخص ما لا يتحدث معه بكلمة

أنماط الصمت

يجب على المرشد أن يفرق بين الأنماط المختلفة للصمت حتى يدرك كيفية التعامل مع أي منها، أو كيفية استخدامها في المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة بما يحقق الهدف منها، ومن أنماط الصمت:

- قد يدل الصمت على الكره حيث يعكس ما يخفيه المسترشد من غضب وعدم الرغبة في حضور المقابلات الإرشادية.
- قد يدل الصمت على الحيرة حيث يعكس عجز المسترشد عما يريد أن يقوله أو يخبر عنه لافتقاره إليه.
- قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المسترشد لأسئلة المرشد وبالتالي لم يتمكن من الإجابة عنها والاستجابة له
- قد يدل الصمت على تشبع الحديث حيث يعكس رفض المسترشد الاستمرار في نفس الحديث لاعتقاده بأنه استوفى حقه، أو هروبا من الاسترسال فيه

قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد على عزيز فقده عندما يتطرق للحديث عنه وعن ذكراه.

- قد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس تشكك المسترشد في المرشد ومقدرة المرشد على مساعدته في عبور أزماته.

ثلاثة عشر: مهارة فتح الذات أو كشف الذات - تحليلها -

وفيه يقدم المرشد كشفاً بسيطاً عن نفسه في معلومات تفيد في مساعدة المسترشد على فهم نفسه، ويقدم خبراته الشخصية كمرجع يساعد المسترشد. وليس المقصود فيه أن يتحدث المرشد عن ذاته ليكشف عن خبراته وتجاربه وقدراته وعيوبه من أجل نفسه، ولكن المقصود هو المسترشد ومشكلته وما يساعد في حلها، ويمكن فهم فتح الذات من خلال نافذة جون هاري أو جوهري، وفيها نتخيل كل شيء موجود في إطار معرفي كالقدرات والطموح والأهداف والمشاعر والخبرات ونرى أنه ليس كل ما هو موجود نعرفه أو نحن واعين له وليس كل شيء عن أنفسنا نكون نحن واعين له.

وهذه النافذة تشكل أربع جهات:

- **الأولى**: المنطقة المفتوحة يعني أن المعلومات واضحة بشكل عام للفرد وللآخرين.
- **الثانية**: الحياة الشخصية التي لا نتحدث بها لأي ناس تسمى مخمياً، هنا يرون فيه الأشياء هناك منطقة خفية أو مستترة، تضم كل الأشياء الحميمة التي أعرفها عن نفسي ولا يعرفها الآخرون عني، وهي تشكل الوجهة المجهولة من شخصيتي التي أخفيها وراء الأقنعة المختلفة.
- **الثالثة**: المنطقة العمياء وهي على عكس المنطقة المظلمة، وهي تضم كل الصفات والخصائص والتصرفات التي تميز سلوك وشخصية المسترشد وهي بادية للعيان، ويعرفها الآخرون من المسترشد.
- **الرابعة**: المنطقة المجهولة واللاشعورية وفيها نكون غير مهتمين بها لأنها مهجورة ونحتاج إلى جهد وتدريب. وهي منطقة اللاوعي وهي تشكل ذلك الجانب المجهول من شخصيتنا، فلا يعرفها الفرد ولا الآخرين المحيطين به وهي أكثر المناطق خفاء ولا بد من مساعدة عيادية للوعي بمحتوياتها.

نشاط: نافذة جوهاري ممثلة للحياة

ما أعرفه عن نفسي ويعرفه الآخرون عني: .... (1).	ما أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني: (الأسرار) .... (2). ...
ما لا أعرفه عن نفسي ويعرفه الآخرون عني (3)	ما لا أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني (اللاوعي) ... (4) ...

عمل المرشد في هذه النافذة

ما يهمنا في الانفتاح على الآخرين هو المناطق الثلاث السابقة، إذ أن المنطقة الرابعة (اللاوعية) لا سيطرة لنا عليها، أما المناطق الثلاثة الأخرى فيمكننا أن نبذل جهد لتطوير انفتاحنا على الآخرين من خلال العمل فيها ويكون هذا الجهد في اتجاه توسيع منطقة وضح النهار، أي المنطقة المعروفة لي وللآخرين والتي تجعل الاتصالات تتم بدون تشويه أو اضطرابات أو تأويل حيث إن العلاقات تكتسب درجة جيدة من الشفافية ولكن لا بد لهذه الشفافية أن تكون متبادلة، وإلا تحولت العملية إلى تعرية مؤذية للذات وللآخر

ولا بد أن تتم هذه العملية من خلال الثقة وتقبل الآخر. فإذا توفرت الثقة يمكن زيادة منطقة وضح النهار وذلك بأن أعطي للآخر المعلومات الكافية عني وعن وضعي وموقعي واتجاهاتي واحتياجاتي وقيمتي بشكل يساعده على وضوح الرؤية.

ويمكن زيادة منطقة وضح النهار من خلال الحرص على إرجاع الأثر من الآخرين تجاه سلوكياتنا ومواقفنا. كيف يرانا الآخرون، أي نوع من الناس نحن بالنسبة للمسترشد، وما هي المعايير والعوامل الخاصة بنا التي تحدد تصرفاتنا نحوه؟ وبالتالي ينتقل المسترشد من الغطاء في المنطقة رقم (2) والتي تشمل المعلومات التي يحول المسترشد حجبها عن المرشد إلى المنطقة رقم (1) التي تمثل منطقة المعلومات المعروفة للمرشد وللمسترشد. وهذه العملية لا تكون سهلة بالنسبة لمعظم المسترشدين إذ قد تكون هذه المعلومات لم يسبق أن اطلع المسترشد أحدا عليها، وربما يرجع ذلك لطبيعة محتواها، المتمثل عادة في مشاعر الغضب والخوف والقلق، وكذلك بعض الأفكار غير المقبولة، ويجد المسترشد أنه من الصعب عليه أن يواجهها ويتعامل معها، وليس من الغريب أن يسمع المرشد من المسترشد أنه لم يسبق له أن تحدث بهذه المعلومات مع أحد غيره، وعندما يحدث ذلك فإن شعور المسترشد هنا يكون الإحساس بالتنفيس أكثر من كونه إحساسا بالقلق.

إن فتح الذات لا يعني أن نعمل اعترافات طويلة لتفاصيل حياتنا الخاصة بكل ما كان في علاقة مع شخص آخر، أو ردود فعلي للحاضر كيف أرى الوضع أهم من الماضي.

على أن هذا الانفتاح المتبادل ليس بالعملية السهلة. إنه يحتاج إلى جهود كبيرة من الطرفين، يحتاج إلى الشعور بالاطمئنان، وطمأنة الآخر في نفس الوقت، ويحتاج إلى شجاعة إسقاط الأقنعة، وشجاعة القبول بإرجاع الأثر من قبل الآخرين إنه يحتاج إلى ذلك القدر الضروري من المخاطرة للخروج من القوقعة التي تشكل الحماية الذاتية لك. ولا يمكن أن يتم ذلك كله إلا في جو إنساني ناضج، وعلاقات راشدة متبادلة، على أساس من الاختلاف في الخصائص والحاجات والقيم

أهداف كشف الذات:

- كشف المرشد لذاته قد ينتج ويخلق جواً إرشادياً مسهلاً ومفتوحاً
- في بعض الأحيان المرشد المنفتح الذي يكشف ذاته يتم إدراكه و النظر إليه على أنه أكثر حساسية ودفئاً من المرشد غير المنفتح الذي لا يكشف ذاته.
- كشف المرشد لذاته قد يزيد من مستوى كشف المسترشد لذاته، ويساعد على تشجيع التغير في إدراك المسترشدين نحو سلوكياتهم، ويزيد من قدراتهم على التعبير عن مشاعرهم
- قد يساعد كشف الذات المسترشدين على تطوير إدراك ومفاهيم جديدة يحتاجونها لتحقيق أهدافهم وصياغة سلوكياتهم.

هناك عدة قواعد أساسية تقرر متى وماذا وبأي قدر يكشف المرشد عن ذاته، وكما قال بيسون ورفاقه: إن الموضوع أبعد مدى وأعقد بكثير من هل يجب أن يكشف المرشد عن ذاته أم لا؟

القاعدة الأولى: تتعلق بكمية ومدى سعة المعلومات التي يتم الكشف عنها، وتشير معظم الدلائل إلى أن القدر المتوسط من كشف الذات له تأثير إيجابي أكثر من الكشف الكثير جدا أو المنخفض جدا

القاعدة الثانية: تهتم بالتوقيت المناسب بكشف الذات وكمية الوقت المستهلكة كي تعطي معلومات عن الذات، الفترات الزمنية الطويلة التي يستخدمها المرشد لكشف عن ذاته قد تستهلك الوقت الذي كان محددا للمسترشد للكشف عن ذاته، فعندما يكشف أحد الطرفين أكثر فإن الطرف الآخر سيكشف أقل بالضرورة، ومن وجهة النظر هذه، فإن الإيجاز في عبارات كشف الذات الطويلة يبدو مرغوبا، وكما يرى ايغان (Egan) فإن على المرشدين أن يتجنبوا كشف الذات عند الدرجة التي يشعرون فيها أن كشف الذات هذا يضيف عبئا وثقلا إضافيين على المرشد الذي يكون أصلا مقهورا ومحملا بالأعباء.

- القاعدة الثالثة: تتضمن أن تأخذ بعين الاعتبار أنه في استخدام كشف الذات عليك الاهتمام بعمق وحميمية المعلومات التي يكشف عنها، عليك أن تحاول

جعل عباراتك متشابهة في محتواها ونمطها مع رسائل وعبارات المسترشد، وقد أشار Ivey& Glucksstern إلى أن هذا التشابه يعني أن العبارات التي يستخدمها المرشد ذات نفس الهدف ومتشابهة مع عبارات المسترشد.

مثال على ذلك:

المسترشدة : أنا أشعر داخليا بالإحباط، زوجي ينتقدني دائما وأنا أعتقد أنه غالب على حق، فأنا لا أستطيع القيام بأشياء كثيرة بشكل صحيح.

المرشدة : (بشكل مشابه) هناك أوقات شعرت فيها أنا نفسي بالإحباط، لذلك أنا أشعر بما تشعرين، وأحيانا فإن الانتقاد الموجه من زميل يجعلني أشعر بشكل أسوأ من ذلك، لذلك أنا أتعلم كيف أعطي نفسي قيمة بالرغم من التعليقات والانتقادات الموجهة إلي من زوجي أو من أي ذكر

المرشد (بشكل غير مشابه) أنا شعرت بالإحباط وعدم الراحة أيضا، فأحيانا لا يسير اليوم على ما يرام

وأحيانا يكون كشف الذات معيقا للعلاقة الإرشادية، عند التسرع مثلا بالكشف عن الذات، وهنا يجب بناء كشف الذات بشكل موجه من خلال أحد النمطين التاليين:

- نمذجة: وهي طريقة يستطيع المرشد من خلالها أن يعبر عن نفسه بقصد تشجيع المسترشد لأن يعبر عن نفسه.
- الخبرة المشتركة: وتستخدم لتطوير وبناء وجهات نظر جديدة تقود المسترشد نحو وضع أهداف جديدة، مثال على ذلك:

المسترشد : ناقش كثيرا طلاقه ويقول: إن الحياة أصبحت كاملة ومثالية في كل جوانبها منذ أن انتهى زواجه.

المرشد ذكرت أنك لا تملك مشاعر ندم أو أسى أو حزن على انتهاء زوجك، أنا تزوجت حديثا (للمرة الثانية) وأذكر تماما أنه بعد طلاقي من زوجتي الأولى بأن ردة فعلي كانت سطحية (خارجية) مثل ردة فعلك، وأنني ندم على الطلاق، ومع ذلك مما زال لدي أفكار بأنني عملت القرار الصحيح عندما تطلقنا، حقيقة في داخلي كنت أشعر بالخسارة، ولكني لم

أرغب أن أظهر ذلك لأي شخص آخر، أنا أتعجب إذا كان هناك تشابه ما بين ردود فعلي على طلاقي وردود فعلك الحالية؟ (لاحظ أنه يفضل بعد كشف الذات إنهاء كشف الذات بسؤال لكي لا يتعجب المسترشد من ذكر موقف أو خبرة تتعلق بك كمرشد)

مثال 1

المسترشد : يتحدث عن صعوبة في تنظيم وقته للدراسة لامتحان التوجيهي

مرشد : هل تسمح أن أحدثك عن تجربتي عندما كنت في مثل عمرك.

مثال 2

المسترشد : يتحدث عن ضغوط يواجهها باستمرار بسبب دخوله سن المراهقة. فقد أصبح منبوذا من قبل الآخرين، وأصبح الجميع ينظر له نظرة سيئة، ولا يعرف كيف يتخلص من هذا الموقف ويتأقلم مع الوضع الجديد

المرشد : لقد عشت تجربة مشابهة، وأعتقد أن ذكرها قد يفيد في توعيتك ببعض الجوانب (وفي حال أن المرشد ذكر خبرة سلبية عاشها، يفترض الحديث عن كيف تجاوز هذه الخبرة وتخطيه لها، وكذلك على المرشد عند استخدام هذه الفنية أن لا يخلق قصصا من الخيال، بل عليه أن يختار القصة التي حدثت بالفعل، وإلا فلا داعي من سرد القصة للمسترشد، وبالتالي فلن يكون ما تم مهارة كشف الذات)

مثال 3

المسترشد : مكتئب لأنه يتمنى دائما أن يكون أكثر تكلما في الحفلات والنشاطات الاجتماعية.

المرشد : لما كنت السنة الأولى من دراستي في الجامعة وجدت صعوبة بالغة جدا في التحدث من خلال الحفلات والمناسبات. كنت أعرف تقريبا كل شخص في مدرستي الثانوية، وكنت أعرف أيضا إلى حد كبير جدا اهتمامات زملائي خاصة وأن اهتماماتهم كانت هي اهتماماتي، وكان هناك أشخاص جدد كثيرون في حياتي باهتمامات مختلفة وغير معروفة

لدي، ولذا كنت أحس نفسي كالضائع، حتى اقترح علي مرشدي تسجيل مساق مهارات اجتماعية والتي يدرس في الجامعة، وهناك تعلمت مهارات جديدة لم اكن أعرفها من قبل، كيف يمكن لمادة أو جماعة مثل هذه أن يكون مفيدا لك في ظروفك الحالية؟

المسترشد: المعلم غير عادل، فهو نادرا ما يشاهدني عندما أرفع يدي بمشاركة، إنني اكرهه، ولا أعرف كيف أتصرف معه، ليتنبه لي

مرشد: (وقد عاش تجربة مشابهة يمكن أن يقول)

.. ..

. . . .

اربعة عشر: مهارة الدعم – التعاطف –

إن الدعم يولد الدعم، وعلى المرشد أن يستجيب للمسترشد بشكل داعم سواء من خلال سلوكه اللفظي أو غير اللفظي كنبرة الصوت والاتصال البصري وتعابير الوجه والمس. فمن الاستجابات اللفظية التي يمكن استخدامها وتعبر عن الدعم

إنه شيء عظيم أن أرى الطريقة الجيدة التي تسيطر بها على الموقف

- أنت حقا تلتزم بما اتفقنا عليه عند البداية.
- أنت حقا تعبر عن نفسك جيدا
- لقد قمت بعمل عظيم في وضعك هذه الخطة العملية.

فوائد الدعم:

- يدرك المسترشد أن المرشد حقيقي ويمثل ذاته ولا يختبئ وراء الأقنعة ولا يسعى لخداعه
- يزود السلوك الداعم الشخص الآخر بالتشجيع، حيث يبعد الإحباط والتشتت ويساعده في الوصول لأهدافه، لأن السلوك الداعم يشجعه في التكلم عن أفكاره ومشاعره بانفتاح

يزيد من احتمال تقبل المسترشد لما يقوله المرشد من أفكار وما يظهره من انفعالات مما يقلل من مقاومة المسترشد

- يشجع المسترشد على الحديث والحوار والإصغاء للمرشد.
- يؤدي نمو العلاقة الإرشادية على أسس من الثقة والاحترام والمودة المتبادلة بين الطرفين.

وحتى يكون المرشد داعماً لا يلجأ إلى الأساليب التالية:

- التقييم. بمعنى أنه لا يصدر حكماً تقييمياً مثل أنت غبي
- إظهار التفوق. بحيث يشير ذلك أنك أفضل وأقدر منه وأكثر منه ذكاء

التأكد والمطلق كقول المرشد: أنا صح وهذا يعني أنك على خطأ وسأثبت لك ذلك

السيطرة وتعني خلق أوضاع أو إعطاء رسائل مفادها التحكم وإذلال الشخص الآخر أو إشعاره بأنه أو أعماله أو أقواله غير مناسبة من أجل فرض وجهات نظرنا واتجاهاتنا على الشخص الآخر حتى يؤمن بما نؤمن به

الحيادية بمعنى أنه لا يظهر أي اهتمام بوجهة نظر المسترشد، كقوله أنا أعرف أن لديك وجهة نظر ولكن ليس من المهم الاستماع لها

الخداع والتلاعب وهنا جعل المسترشد يقتنع بوجهة نظرنا من خلال الخداع

مثال 1

المسترشد . يواجه مصاعب وخوفاً وحدثت تغيرات جوهرية في حياته

المرشد . يربت على كتفه بيده ويصغي إليه باهتمام ثم يقول. أنت تشعر بالضعف لأن الأمور جاءت على غير ما تريد.

مثال 2

- طفل يبكي على وفاة والدته إنه يشعر بألم لفقدانها
- المرشد: يضم الطفل إلى صدره ثم يقول: إنني أفهم سبب حزنك على والدتك. رحمة الله عليها

خمسة عشر: مهارة تحديد نقاط القوة والضعف لدى المسترشد

مهما كان الإنسان يعاني من إعاقات مختلفة، أو مشكلات متنوعة فإنه بلا شك لديه العديد من نقاط القوة والضعف في حياته سواء في سلوكه أو أفكاره أو شعوره. وعلى المرشد تحديد نقاط القوة والضعف لدى المسترشد حتى يثق بنفسه ويتمكن من التعامل مع مشكلاته بحكمة ويمكن استخدام النموذج التالي المقترح بتحديد نقاط القوة والضعف.

المجـــــال	نقاط القوة والضعف	كانت في الماضي	موجودة في الحاضر	متوقعة في المستقبل
السلوكيات	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
العلاقات الاجتماعية الأسرية	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
العلاقات الاجتماعية مع الزملاء	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
المظهر الجسمي	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
الجوانب الانفعالية	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
المهارات	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
معلومات	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
الجوانب الروحية الدينية	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
مهارات معرفية وفكرية كالذاكرة والتركيز والانتباه	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
آخرون يدعمون المسترشد	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			

ستة عشر مهارة افتتاح الجلسة الإرشادية - تهيئة -

تقع على المرشد المسؤولية الكاملة في البدء بافتتاح الممارسة الجيدة مع بدعم لعلاقة بينهم، ويرى ربن وزينين أن الوظيفة الأساسية لمرحلة الافتتاح تكمن في تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الإيجابية وبحرية، وللاتصال الجيد وتسليم مع المرشد خلال المقابلة الإرشادية. ومن ثم فإن الممارسة الرديئة لافتتاح المقابلة قد تتسبب في هروب المسترشد من الحضور وعدم رجوعه مرة أخرى للمرشد، مما قد ينسف المقابلة الإرشادية سواء كانت تشخيصية أم علاجية.

ويسعى المرشد خلال مرحلة الافتتاح إلى بناء الألفة مع المسترشد وتكوين الاتجاه الصحيح حول وظائفه وأدوار المرشد والتعاطف مع المسترشد، وهذه الألفة التي يغرس بذورها المرشد التربوي في افتتاح الجلسة ويرويها ويرعاها ويمهد خلال المقابلات التالية لها، وهي كفيلة بأن تزيل حالة التوتر النفسي التي قد يكون المسترشد عليها عند البدء في العملية الإرشادية والتي قد تستمر معه عبر مقابلاتها الإرشادية المتتالية

ويؤكد روجرز على الاعتبار الايجابي غير المشروط للمسترشد حيث يجب تقبله والتعامل معه بدفء بلا شروط وبدون تضمين لمعنى. (أنا أميل لك إذا كنت كذا وهكذا. أنت سيء في هذه الأمور ولكنك جيد في تلك) ولذا يمكن للمرشد في افتتاح الجلسة أن ينمي الثقة من خلال استخدام التحية المعتادة والتعبير اللفظي هادئ والذي يعبر عن الرغبة في مساعدة المسترشد، كقول **المرشد**: (كيف تسير الأمور معك؟ هل كل شيء على ما يرام؟ هل هناك أخبار جديدة عن الأسرة؟) وبعض العبارات اللفظية المستفسرة عن الأحداث الخارجية البعيدة عن محتوى المقابلة الإرشادية مثل (ما رأيك في حالة الطقس اليوم؟ هل شاهدت مباراة الأمس في التلفاز؟ هل تتابع المسلسل اليومي بعد نشرة الأخبار المصورة؟ . هل كان الطريق مزدحم أثناء حضورك إلى هنا؟..)

هناك طرق عديدة لكي يبدأ المرشد الجلسة ومنها:

- هل وجدت صعوبة في الحضور إلى هذا المكان؟ هل تمانع ان نبدأ الآن بتسجيل ما سوف يدور بيننا ؟
- لقد توقفنا في حديثنا في المقابلة الماضية عند..
- بعض الناس يرى الدنيا أنها عروس حسناء والبعض الآخر يراها شيطاناً ترى أنت كيف تراها؟
- لقد سمعت قولا بمعنى (إن الخير والشر معا عند أي إنسان هل تظن فعلا أن فينا نزعات من الخير ونزعات من الشر لأننا بشر)
- هناك بعض الناس لا يبالون بالماضي ولا يفكرون فيما هو آت انهم يعيشون يومهم بحلوه ومره وهناك من يؤمن بقول علي بن أبي طالب اعمل لدنياك كأنك تعيش أبدا واعمل لآخرتك كأنك تموت غدا كيف ترى بعضك بين هؤلاء
- لقد طلبت رؤيتك اليوم بسبب ما حدث منك أمس مع اخوتك الصغار في المنزل، ثم أقلق جميع أفراد أسرتك بسبب هذا السلوك غير المتوقع
- أرجو ألا تتردد في أن تخبرني بما يدور الآن في ذهنك حول حالتك التي طلبت مقابلتي من أجل مساعدتك بخصوصها.
- بناء على ما تمت مناقشته معا حتى الآن ماذا تظن في رأيك الأسباب والعوامل المختلفة التي أدت بك إلى هذه الحالة التي تعاني منها الآن؟

وبنفس الوقت لا يجوز استخدام عبارات معينة عند بداية الجلسة لأن مثل هذه العبارات تزيد من مقاومة المسترشد بدلا من جعله مسترشداً متعاوناً ومنها:

- اعتقد انك تعلم لماذا استدعيتك للحضور إلى هنا اليوم
- هل تعلم لماذا طلبت منك أن تقابلني اليوم في مكتبي.
- كان يجب عليك إلا تضطرني لاستدعائك للحضور، فالمفروض بك تبادر أنت من نفسك لمقابلتي

أرجو أن تخبرني كيف يمكنني مساعدتك في الحالة التي طلبت مقابلتي من أجلها؟

- ترى بأية طريقة يمكنني أن أكون مفيدا لك، لمساعدتك في حالتك التي جئت من أجلها.

ما المشكلة التي تريد أن تعرضها علي لمساعدتك في حلها؟

- أرجو أن تخبرني عن المشكلة التي تعاني منها وكانت سببا في حضورك إلي
- أرى أنك مرتبك وأعصابك مضطربة، وفي الحقيقة لا أرى أي داع لذلك.
- أرى أنك عابس اليوم؟
- ألاحظ عليك علامات من التذمر والضيق؟
- لماذا كل هذا الحزن الذي يعلو وجهك؟
- لماذا تحمل هموم الدنيا كلها فوق رأسك؟

يجب عليك ألا تبدو بهذه الحالة المؤسفة؟

لا تنظر إلى الدنيا من خلال منظار أسود؟

أرى أنك مرتبك أكثر من اللازم، لماذا أنت مرتبك هكذا؟

لماذا لا تتكلم أليس هناك من شيء تريد الحديث عنه؟

سبعة عشر: مهارة الإنهاء - تهيئة -

وهنا سنتحدث عن مهارة إقفال الجلسة الإرشادية وإنهاء العملية الإرشادية معا، فقد تنتهي المقابلة بناء على رغبة المسترشد أو المرشد أو رغبة الطرفين، وقد تنتهي العلاقة الإرشادية عند نهاية المقابلة الابتدائية. ولكل مقابلة ظروفها الخاصة بإقفالها، وعموما يقع على المرشد التربوي العبء الأكبر في تحديد الوقت المناسب لإقفال المقابلة في صورتها العادية، وفي تحديد الفترة الزمنية التي تتوقف بعدها العلاقة الإرشادية، وقد تنتهي للأسباب التالية:

- عدم استعداد المسترشد لتلقي المساعدة من المرشد.
- عدم اقتناع المسترشد بالإرشاد والعلاج النفسي من أصله.

عدم ثقة المسترشد في المرشد النفسي الذي يعالجه.

طول الفترة الزمنية التي استغرقتها المقابلات الإرشادية وعدم تحقيق نتائج مهمة.

- يأس المسترشد من حالته ومن الأمل في الشفاء وعدم رغبته في التعاون في حل الواجبات البيتية
- عدم ميل المرشد للمسترشد وعدم رغبته في التعامل معه أو مساعدته.
- عدم قدرة المرشد في مساعدة المسترشد ورغبته في تحويله
- انقطاع المسترشد نهائيا عن الحضور للمرشد في الموعد المحدد ولأكثر من مرة

هناك أساليب متعددة لإنهاء وإقفال الجلسة ومنها قول المرشد:

هل أنت مستعد الآن لستعرض معا أية معلومات جديدة تحب أن تخبرني بها؟

عندما ساعدة المسترشد على اكتشاف النفس: هل لك أن تفسر لي كيف كان هذا؟

عندما به بقي من وقتنا لهذه المقابلة عدد معين من الدقائق إذا كانت لديك معلومات جديدة تحب أن تطرحها في المرة القادمة يمكنك أن تعطيني فكرة سريعة عنها الآن

لقد سعدت جدا بحديثك اليوم، أرجو أن أراك على خير في المقابلة القادمة إن شاء الله

- لقد اتفقنا على .

أن أدرك أنك ترغب أن تكمل الحديث معي، لكن لسوء الحظ هذا غير ممكن لأننا نحتاج أن ننهي الجلسة.

- أن سرك لحاجتنا لإنهاء الجلسة في حوالي عشر دقائق ويبدو لي أنك ترغب في أن تستكشف مشكلة معينة كنا نتحدث عنها لنكن ذلك خلال هذه الدقائق المتبقية
- أرجو أن لا تنسى موعدنا في المقابلة القادمة، هناك أمور كثيرة أريد أن أتطرق إليها حتى نتباحث فيها معا إن شاء الله.

سوف نبدأ في المقابلة القادمة إن شاء الله من حيث انتهينا اليوم حتى نستكمل مناقشتنا التي لم تنته بعد بسبب ضيق الوقت، أراك على خير في الأسبوع القادم.

ومن العبارات التي يمكن استخدامها عند إنهاء الجلسات كاملة:

- لقد سعدت جدا بحديثي معك ولعدة جلسات، واعتقد أنك حققت الأهداف التالية.
- أرجو ألا تتردد في الاتصال بي إذا شعرت بحاجة ماسة تستدعي ذلك وستجدني إن شاء الله في خدمتك
- (في حالة شعور المرشد أن مشاكل المسترشد قد حلت) تبدو مشاكلك محلولة الآن، وأنا لا أرى حاجة لتحديد موعد آخر لك، على أية حال أريدك أن تعرف أنك إذا قررت فيما بعد بأن من المفيد العودة، عندها أنا أرحب بك وسأحدد لك موعد

تعال نفحص ما تم خلال الجلسات السابقة، وما هي الأهداف التي تم تحقيقها ونتعرف على أسباب ذلك

دعنا نتحدث عن ما تعلمته في الجلسات..

هيا بنا نرى ما الأمور التي تغيرت في حياتك وكيف أصبحت تنظر للأمور؟ ولنرى أيضا كيف يمكن أن ينعكس ما كنا قد تحدثنا عنه على حياتك في المستقبل؟

ويجب على المرشد التربوي مراعاة عدة اعتبارات هامة عند إقفال المقابلة الإرشادية وأهمها:

- ألا يترك المسترشد يخرج من عنده وهو يحمل في نفسه أي أثر سيئ للمرشد، أو خبرة مؤلمة للعلاقة الإرشادية بينهما

على المرشد أن يعمل على تشجيع المسترشد للمشاركة معه في وضع الخطط المستقبلية فيما يتعلق بحالته حتى يشعر بأهميته، وأهمية مساهمته في استراتيجيات الإرشاد والعلاج.

يجب على المرشد أن يمهد لمرحلة الإنهاء أو الإقفال بحيث يجعل المسترشد واعيا لها ومستعدا لها. وأن يكون كل منهما على وعي تام بأنهما يتوصلان لقضايا وبطريقة غير لفظية بما يتلاءم مع خصائص هذه المرحلة، مما يحتم عليهما عدم بحث أي معلومة جديدة وعدم مناقشة أي موضوع جديد يحاول المسترشد أن يتطرق إليه أو يطرحه، بمعنى أن لا يدخل المرشد في قضايا جديدة تحتاج لجلسات أخرى، وإلا اضطرهم لزيادة عدد الجلسات.

- أن لا يلقي المرشد باللوم على المسترشد لفشل الإرشاد أو لعدم تحقيق الأهداف المرجوة، بل يردد عبارات تدل على اشتراكهما معا في العملية الإرشادية مثل: يقع على عاتقنا.. لقد اتفقنا.. لقد أحرزنا..

أن لا يهدد المرشد المسترشد بأنه سيقوم بإنهاء العلاقة الإرشادية بينهما، بسبب يأسه من المسترشد.

ثماني عشر: مهارة التسجيل والتوثيق

يحتفظ المرشد في غرفته بسجلات سرية لا يطلع عليها أحد، وتعتبر هذه السجلات مناسبة للمرشد والمسترشد تغذية راجعة لمراجعة المعلومات على فترات زمنية ومواقف مختلفة، وقد يكون التسجيل كتابيا أو سمعيا أو مرئيا، والمهم هو أخذ موافقة المسترشد على هذه التسجيلات وخاصة السمعية والمرئية وعلى شرط أن تكون تلك الموافقة خطية، ويهدف التسجيل إلى ما يلي:

- دراسة ومراجعة حالة المسترشد في فترة خارج الوقت المحدد للمقابلة الإرشادية، عندما يجد المرشد ضرورة لذلك.
- دراسة ومراجعة حالة المسترشد مع زميل أو أكثر من العاملين في الحقل الإرشادي إذا وجد المرشد أهمية لذلك وبدون إطلاعهم على اسم المسترشد.
- مواجهة المسترشد بأقواله وأفعاله وذلك عند إعادة تشغيل شرائط التسجيل بنوعيه السمعي والمرئي.
- التأثير على سلوك المسترشد حيث يمكن تغييره أو تعديله وتطويره نحو الأفضل، وذلك عندما يتخلص المسترشد من سلوكه السابق بعد أن رآه أو سمعه

تنمية شخصية المسترشد عندما يتأكد من مدى قدرته على التطوير نحو الأفضل، وذلك بالمقارنة بين المقابلات الأولى والمقابلات اللاحقة ولا سيما النهائية منها

- التقويم المستمر من قبل المرشد للاستراتيجيات المستخدمة وأثرها.

من محظورات التسجيل الكتابي ما يلي:

- يجب ألا يكون تسجيل النقاط وسيلة استجوابيه آلية، وتأخذ الوسيلة الإملائية مثل ما يحدث في مراكز الشرطة أو المحاكم العسكرية.
- يجب ألا تترك النقاط المسجلة تحت نظر المسترشد نفسه أو نظر مسترشد آخر

يجب ألا تؤخذ آراء المسترشد على أنها حقائق مسلم بها

يجب ألا يعتمد المرشد على ما سجله من نقاط اعتمادا كليا في علاقاته الإرشادية

تحليل التفاعل Transactional Analysis

وتحليل التفاعل من المساهمات الأساسية لإرك بيرن وتوماس هاوس، ويتضمن تحليل التفاعل في شخصية كل مسترشد ثلاثة أجزاء.

جزء يمثل الوالدين أو الأب Parent State

جزء آخر يمثل الرجولة أو الشاب المتعقل Adult Status.

- جزء ثالث يمثل الطفولة Child Status.

والمسترشد في معاملاته أو اتصاله بالغير يمكن أن يستخدم أي جزء من شخصيته أو تكوينه فإذا استخدم شخصية الأب فهو بذلك يعطي تعليمات وأوامر، وقيماً، ونصائح الطرف الآخر أما إذا استعمل الجزء المتعقل Adult من الشخصية فهو يصبح في اتصاله مع الطرف الآخر موضوعيا، ومنطقيا.

أما إذا استخدم الجزء الطفولي من شخصيته فهو ينتظر نصيحة الطرف الآخر، ويطلب التوجيه، والدعم، والقيادة منه. وكذلك يتصرف الفرد عاطفيا مع الطرف الآخر مثال على ذلك افترض أن ثلاثة أشخاص منتظرين حافلة، وتأخرت لمدة معل

أو د الثلاثة وحديثهم مع بعض قد يأخذ إحدى صور الشخصيات الثلاثة التي ذكرت.

1. حالة الأب Parent State

الحافلة في هذه المدينة نادرا ما تصل في وقتها. وهذا ما يحدث عادة عندما يسيطر الاحتكار على المواصلات"

2. حالة العاقل Adult State

الحافلة قد تأخرت، عندما تصل سوف أسأل السائق عن السبب في التأخير"

3. حالة الطفل Child State

أنا أشعر بالبرد وعدم الراحة، لماذا يحدث لي ذلك دائماً

وحتى تكون الاتصالات الشخصية بين شخصين ناجحة أو فعالة ينبغي أن تكون اتصالات مكملة أو متوازنة، وعادة يتم ذلك إذا تحدث شخص مع آخر باستخدام شخصية معينة متوقعا الطرف الآخر أن يرد عليه بالرد الذي يمثل شخصية توقعها الطرف الأول

فإذ تحدث شخص بشخصية الأب Parent مع شخص آخر متوقع أن يرد عليه شخص آخر بشخصية الطفل، في هذه الحالة تكون المبادلات أو المحادثة بين الطرفين مكملة ومتوازنة إذا رد عليه الطرف الآخر بالفعل مستخدما شخصية الطفل. ويرى البعض أن أفضل علاقة أو محادثة بين طرفين هي التي تأخذ علاقة عاقل Adult بعاقل Adult، وذلك لأنها محادثات منطقية علمية وموضوعية وبناءة. وعموما فإن المحادثات المكملة المتوازنة الأخرى تعتبر صحية في الاتصالات الشخصية بين الأفراد.

ويفضل دائما الابتعاد عن التفاعل أو المحادثات المتعارضة Crossed Transactions وهي توجد في حالة تقمص شخص لشخص أب على سبيل المثال متوقع أن الطرف الآخر سوف يرد عليه بشخصية الطفل، ولكن الطرف الآخر يرد عليه بشخصية الرجل العاقل مثلا.

أمثلة تطبيقية على مهارات الاتصال

مثال(1)

في حالة تمثيلية فتاة لم تتمكن من التواصل بشكل صحيح مع والدها، حاول مساعدتها من خلال لعب الأدوار بحيث تعيد التواصل مع والدها الذي كان بدوره أيضا غير منصت لها . وهي تقول: كنت جالسة مع أبي نتحدث عن رغبتي في الانضمام إلى نادي مسائي للرسم، فقال إن الأولوية لأن للدراسة، وعليّ التركيز على دراستي، والرسم سيأخذ من وقت الدراسة. حاولت أن أشرح له أن الذي يطلبه مهم بالنسبة لي ولكن الرسم أيضا يساعدني على الدراسة ولكنني لم استطع أن أوصل له هذه المعلومة

ميسون: بس بابا أنا بحب الرسم، وبخاف أبطل أقدر ارسم إذا ما ضليت متابعة

الأب: هلأ أنو أهم الدراسة ولا الرسم، حاولت تحطي أولويات لحياتك، خلص ما تناقشيني، أنا مش قادر أفهم شو قصة الرسم اللي طلعت في فجأة بدل ما تركزي على دروسك، وبعدين دروس الرسم متأخرة، شو بدك الناس تقول لما تشوفك راجعة متأخرة المسا وهما عارفين انه دوام المدارس بيخلص بالكثير عالأربعة

ميسون: بوعدك ما أتأخر بعد الدرس، أروح على طول وبعدين بحكي انه عندي دروس رسم

الأب: خلص أنا ما بدي حكي في الموضوع، انتهى

ساعدها: ....

....

والآن اختبر قدراتك على الإصغاء بالنشاط التالي

فيما يلي ضع علامة (X) تحت الرقم المناسب والذي يمثل تصرفك الطبيعي مع الحالات المدرجة في الجدول في الصفحة التالية وذلك على الأساس الآتي (1)= دائما، (2)= غالبا، (3)- أحيانا، (4)- نادرا، (5)- أبدا

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
	هل تستمع بشكل رئيسي للحقائق					
2	هل تستمع لأفكار ومشاعر المسترشد الرئيسية					
3	هل تقاطع وفي الحال إذا لم تعجبك أفكار المسترشد					
4	هل يشرد ذهنك بسهولة أثناء الاستماع للمسترشد					
5	عند الاستماع، هل تلاحظ المعلومات غير المنطوقة والتي تصدر عن المسترشد					
6	هل تعمل على إعطاء المسترشد الفرصة لتكتشف من أنك تصغي إليه					
7	لغير مقابلة، هل تعود نفسك على عدم إعطاء الفرصة للآخرين خارج نطاق تلك المقابلة كي لا يقاطعك أو يشغلك عن عمله					
8	هل تصبح ذو عاطفة جياشة عند سماعك الكلمات الحماسية أو العاطفية					
9	هل تستطيع أن تقيم معلومات شخص ما من خلال مظهره الخارجي					
10	هل تسأل نفسك إذا كانت المعلومات التي تسمعها دقيقة ومن مصادر موضوعية					
11	هل تسأل نفسك ما إذا حصلت على الصور كاملة أم لا					
12	هل تعمل على إعطاء الفرصة للمسترشد لأن يعرف من أن لديه الوقت الكافي للتعبير عن أفكاره					
13	أثناء الاستماع، هل تحاول أن تفهم وجهة نظر الآخرين عن طريق أن تضع نفسك في مكان المسترشد					
14	عندما يطلب منك الاستماع لمشكلة شخصية فهل تتأكد من أنه لا يوجد شخص آخر يستمع لهذه المحادثة					
15	هل تحافظ على إبقاء عينيك على اتصال مع المتكلم أثناء الاستماع إليه					
16	هل تطلب من المسترشد أن يوضح الكلمات أو الجمل لكي					

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
	تتأكد من أنك فهمت الرسالة بشكل صحيح					
7	هل تقوم بإكمال جمل وأفكار المسترشد أثناء تحدثه إليك					
8	عندما يتحدث إليك المسترشد ويعبر لك عن أفكاره بطريقة بطيئة جدا هل تظهر له قلة حيلتك وصبرك؟					

ملاحظة: فقرة رقم 3، 4 سلبية. اعكسها عند التصحيح وبقية الفقرات إيجابية، وكلما حصلت على علامة مرتفعة كلما دل ذلك أنك تستمع وتتواصل بشكل أفضل.

مثال(2)

هذا جزء من مقابلة مع طالب في الصف الثامن حضر إلى المرشد بعد حصة توجيه جمعي قام بإعطائها حول كيفية الاستعداد للامتحانات؟

بداية كان الطالب مرتبكاً عندما حضر وبدا وكأنه خائف من أمر ما وبدأت بالترحيب والحديث معه بشكل عام عن أحواله ولكنه كان ما يزال مرتبكاً وكان ينظر إلى الباب فقلت له إذا أحببت إغلاق الباب فيمكنك ذلك (علماً بأن غرفتي تقع في الجناح الإداري ويحضر طلبة ومعلمون ومراجعون عندي) فقام دون أن يتحدث وأغلق الباب ثم صمت. ولكن بدأ عليه القلق أقل. قلت له تفضل ماذا تحب أن تحدثني أنا جاهز للاستماع ومن هنا بدأ يتحدث ولكن بتردد وتم الحوار التالي بيننا (جزء من الحوار)

الطالب: أهلي ما بجيبو أجيب علامات واطية ولما بجيب علامات واطية بيزعلوا وأنا ما بدي ازعلهم

(ملاحظة: لاحظت أثناء حديثه انه يحرك يديه وكأنه يحضرهم ويبعد بعينيه عني، حاولت أن أستجيب له ولكن تذكرت أنني يجب أن أبحث عن المحتوى في البداية ولا أركز على الشعور، وقبل أن أستجيب فضلت أن أصمت قليلا ربما لأفكر بالاستجابة وحتى لا أختار سؤالاً أوجهه له لذلك انتظرت نصف دقيقة ثم تحدثت)

المرشد: أنت بتقول يا احمد إنهم بيزعلوا منك كيف يزعلوا منك

(حقيقة بعد قلت الجملة شعرت بأنها يمكن أن تكون ايجابية بحيث توضح لي إذا كان يدرك طريقة شعورهم نحوه ويمكن أن تكون سلبية لأنني قد أزيد من مستوى توتره الحاصل نتيجة حديثه عن أسرته. ويظهر انه لا يريد الحديث عنهم أمام شخص آخر وبنفس الوقت يريد حل مشكلته)

أحمد: أمي بتصير تشد علي كثير وهادا الاشي بخليني يا أستاذ أفكر في الغش وفعلا بالامتحانات بغش وكمان بصير لما يفتح الكتاب ما بركز.

(لاحظت انه عندما تحدث بهذه الجملة وانهاها بدأ ينظر إلي وقل توتره ولكنه ما زال يوصف بالمتوتر، أيضا بقيت صامتا لمدة خمس عشرة ثانية قبل أن استجيب لأنني لاحظت انه يود البكاء ولكن فكرت هل أحدثه عن بكاءه أم أكمل الاستماع فقررت أن أكمل النقاش ولا انتبه لتوتره أو عيونه).

المرشد: كأنك يا احمد بدك تحكي انك بتصير تسرح لما تيجي تقرأ وحتى تتخصص من ضغط أمك بتعمل سلوك أنت مش راضي عنه

(لقد لاحظت أن استجابتي كانت عبارة عن عكس محتوى وما زلت مترددا هل اعكس المشاعر للطالب أم استمر في فهم مشكلته وقررت أن استمر في فهم المشكلة ومحتواها)

أحمد: طول النهار بدها اياني ادرس وما بتفرج على التلفزيون وبسمعها بتشكي مني لأبوي ومش قادر أجيب علامة كويسة عشان هيك بغش ولكن كمان علاماتي مش كويسة

(هنا بدأ الطالب يتحدث ولكنه ما يزال خائفا من الحديث حول أسرته، ربما تلعب البيئة دور في ذلك فنحن نعيش في بيئة يُحترم فيها الأب والام حتى لو فعلا ما يشاءان وكل ما يحدث في الأسرة يعتبر من أسرار الأسرة فقط، وبالعموم فإنني لا أريد أن اجمع معلومات حول ما يقوم به الأهل حتى لا أحرج الطالب وحتى أركز على مسؤوليته فقط وليس مسؤولية الآخرين، هنا بدأت أفكر بعد أن استجاب كيف اركز على تحمله

مسؤولية تشتته وانخفاض معدله وعدم التركيز على مسؤولية و لديه كما يحاول أن يوصل لي)

المرشد أنت بتقول يا احمد انك طول النهار تدرس وقلت قبل شوي بدك تدرس تكون مرتاح طيب شو عملت عشان تتخلص من سرحانك؟

(أيضاً ركزت هنا على محتوى ما قاله احمد ولم اهتم بمشاعره وما زلت اسعى إلى أن أتعرف على ما قام به من حلول لحل مشكله)

احمد بجوز أنت أستاذ ما سألتني شو هي المواد اللي مش شاطر فيها المواد هي الرياضيات والإنجليزي حتى إني بالانجليزي مش شاطر بالمرة ومش هيك صار بدرس في البيت انجليزي وبحل الواجب في المدرسة أو بنقله من الكورس وحاولت انظم وقتي ولكن دون فائدة

(لاحظت أن ما يريد أن يقوله قاله دون طرح أسئلة عليه، وكنت مترددا فعلا حول هل اسأله ليش انت مش شاطر، لكنه هرب من الإجابة عن الحلول التي استخدمها وانتقل إلى قضية عدم تنظيم وقته وعتبرها المشكلة مع انه قال في البداية انه لا يشاهد التلفاز وطول النهار يدرس ومع ذلك يعتقد انه لا ينظم وقته، هنا فكرت لو تطرقت إلى تنظيم الوقت ربما يهرب من مشكلته الحقيقية ولو أعدت عليه السؤال السابق ربما ينتقل إلى موضوع آخر ولكني فكرت أن أعيده إلى الموضوع بطريقة ثانية محددة)

المرشد أنا بفهم من كلامك يا احمد انك شاطر بجميع المواد لكن المشكلة فقط في الرياضيات والانجليزي

احمد : صحيح يا أستاذ

المرشد : طيب بدنا نحكي هسا يا احمد شو اللي عملته في الانجليزي عشان تحل مشكلتك

(هنا حاولت أن احدد أكثر حتى يهتم احمد بالمشكلة بطريقة محددة ولكي نبدأ في العمل على مساعدته بهذه المشكلة)

أحمد: نقرا الدرس بس قرايتي مش مزبوطة بحفظ الكلمات وبنساهن بسرعة و لأسئلة بحلهن من الكورس رغم كل ذلك أهلي بدهم ايني أصير عبقري في الانجليزي لكنني ضعيف ضعيف كثير وأنا اكبر واحد من إخوتي وأهلي بدهم اياني أصير مهندس مثل أبوي صحيح أستاذ اشتريت مورد جديد وبعمل على إني استخدمه

(هنا كان الطالب أكثر واقعية وصراحة وهذه بداية جيدة ولكن المشكلة انه يغيب عن الحديث عن أهله ثم يعاود الحديث عنهم وكأن لديه ضغوطات كثيرة في البيت تؤثر عليه، لاحظت وهو يتحدث عن أهله انه بدأ بالبكاء مع انه لم يتطرق إليهم مباشرة لذلك اعتقدت انه يجب أن اصمت لبعض الوقت)

المرشد: إذا حابب تبكي يا احمد ابكي لبعض الوقت ربما هذا يقلل من توترك ويساعدك على التفكير بطرق جديدة لحل مشاكلك.

(كنت خائفا وأنا اطلب منه البكاء أو التعبير عن انفعالاته لأنني اعتقد أن مجتمعنا لا يساعد الرجال أو حتى الأطفال على البكاء ويعتبره من المحرمات)

وبعد فترة دقيقة توقف احمد عن إنزال الدموع فقمت بدعمه بالابتسامة الصادقة.

المرشد: إذا تحب أن نكمل الحوار يا احمد فانا جاهز

أحمد: كنت أقول يا أستاذ أني لا احصل علامات بالانجليزي ترضي أهلي

المرشد: حسنا تعتقد يا احمد انك تريد الحصول على العلامات فقط من اجل إرضاء اهلك

(لقد استجبت بهذا الشكل من اجل تحميله مسؤولية البحث عن علامة من اجله هو وليس من اجل أهله)

أحمد: . مش عارف بس هم باستمرار بدهم مني علامات ومش قادر احصل العلامات اللي بدهم إياها، ولا حدا منهم قادر يفهم انه هي قدراتي

المرشد : أنا بعرف يا احمد انك بتبذل جهدك مش بس عشان العلامة ولكن عشانك أنت عشان ترضى عن حالك والعلامة بتيجي بعدين، بس ما تفتكر يا احمد شو بتفكر انك تساوي عشان تتخلص من مشكلتك.

(هنا أيضا حاولت التركيز على الطالب ولم اهتم بعكس مشاعره لأنه لم تأت استجابة فيها عكس مشاعر وكان هدفي أني ارفع من قدره وأركز عليه وعلى قدراته خلال كل المقابلة واعيد له الأمل و الثقة بالنفس واجعله يفكر في نفسه)

أحمد : حاب انظم وقتي وحاب أغير مكاني في الصف واجلس عند طالب آخر ومش حاب إني احل الواجب في الصف.

(عبر الطالب المتحدث عن رغبته في تنظيم وقته ويظهر انه يقصد بذلك انه لا يترك وقتا للانجليزي وإنما فقط يترك الوقت للمواد السهلة وكان لا بد لي من تعزيزه على تفكيره المنطقي حتى لو كان مثاليا)

المرشد : أنا مبسوط لأنك بتفكر بهاي الطريقة وعندك حلول يمكن أن تطبقها ولا بد من العمل معا الآن من اجل تنظيم وقتك ما رأيك في أن نتحدث عن تنظيم الوقت في الجلسة التالية.

أحمد : حاضر أستاذ

المرشد : تعال لنلخص ما تحدثنا عنه لقد تحدثت عن مشكلة تواجهك في بعض المواد دون أخرى، وتحدثنا عن رغبة والديك تحصيل علامة مرتفعة لك، وتحدثنا عن طرق تستخدمها للتخلص من مشكلتك وطرق تود استخدامها وظهر حاجتك لتنظيم وقتك واتفقنا على الحديث حول ذلك في المرة القادمة

أحمد : وكمان حكتلي انه بدنا نحكي عن الرياضيات

المرشد : نعم سنتحدث عن الرياضيات ولكن اريد أن أعطيك واجب بيتي تنجزه للأسبوع القادم وهو عليك تسجيل عدد الدقائق التي تدرس بها يوميا للانجليزي والرياضيات وتسجيل مشاعرك عندما تنهي وظيفة انجليزي وتحلها بنفسك ولا تعتمد بها على زملائك أو الكورس.

احمـــد : سأنجزها إن شاء الله

المرشد : إذن سجل الملاحظة على ورقة حتى لا تنساها

احمـــد : يسجل الملاحظة مع السلامة يا أستاذ شكرا لك

المرشد : عفوا يا احمد، لا تنس الموعد القادم

الفصل الثالث

مهارات معرفية وسلوكية

أولاً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار

- خطوات حل المشكلات
- مهارة صنع القرارات

ثانياً: مهارة الاسترخاء

ثالثاً: مهارة توكيد الذات

رابعاً: مهارة ضبط الذات

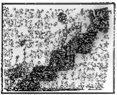
خامساً: مهارة اللعب التربوي لدى المرشد

سادساً: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد

الفصل الثالث

مهارات معرفية وسلوكية

أولاً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار



ماذا أفعل؟ سؤال نطرحه على أنفسنا أمام العديد من المواقف التي نواجهها في الحياة اليومية ويواجهها المسترشدون، ونتيجة لعملية تفاعل المسترشد واحتكاكه اليومي بين الناس، تنشأ مواقف متعددة ومتنوعة، بعضها يتم تقبلها ويستطيع التعامل معها، وبعضها الآخر يقف حائراً أمامها، كأن يقف حائراً يبحث عن وسيلة يوازن فيها بين رغبته في اختيار التعليم مهني ورغبة والده في التوجه إلى التعليم الأكاديمي

1. المشكلة هي: موقف لا نستطيع القيام فيه باستجابة مناسبة، أو عقبة تحول بيننا وبين تحقيق الهدف.
2. الحل هو: التخلص من هذه العقبة، أو طريقة التفكير للتحرك من وضع ما نريد

وهو أسلوب يساعد المسترشد في حل مشكلاته من تلقاء ذاته، ويساعده في اختيار استراتيجيات عامة وبدائل مناسبة للتعامل مع هذه المشكلات، كما يقصد به مجموعة العمليات التي يقوم بها المسترشد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها، والمهارات التي اكتسبها في التغلب على موقف مشكل، وغير مألوف له في السيطرة عليه، والوصول إلى حل له

اهمية تعلم مهارة حل المشكلات

- أحيد تزايد المشاكل في حياة الإنسان ولا يجد من يساعده فيها

- أحيانا يحتاج الشخص إلى اتخاذ قرارات سريعة.
- أحيانا يخضع الشخص لقرارات حاسمة ومصيرية ولا يمكن لأحد أن يقرر فيها غيره.

ولتتعرف على امتلاكك لمهارة حل المشكلات اقرأ الجمل التالية واحكم عليها بالموافقة أو عدم الموافقة

1. أثق بقدرتي على حل مشكلات صعبة وجديدة.
2. هناك وقت كاف أعتقد أني يمكن أن أحل فيه معظم المشاكل التي تواجهني
3. معظم المشاكل التي أواجهها تعتبر معقدة جدا على الحل.
4. أقوم بعمل قراراتي بشكل متأخر.
5. عندما أواجه بمشكلة أكون غير واثق فيما إذا أنني يمكن أن أتعامل مع الموقف
6. لدي المقدرة على حل معظم مشاكلي حتى وإن كانت غير محلولة بشكل ممكن جانب
7. إن الموافقة على الجمل 1، 2، 4، 6 يعني أن لديك الثقة العالية بقدرتك على حل المشكلات

تعلم مهارة حل المشكلة

إن مهارة حل المشكلة تتصف بأنها مهارة تجعل المسترشد يمارس دوراً جديداً يكون فيه فعالاً ومنظماً لخبراته ومواضيع تعلمه لذلك يمكن ذكر عدد من المسوغات التي تبرز أهمية التدرب على مهارة حل المشكلة كأسلوب للتعلم وهي

- إن المعرفة متنوعة لذلك لا بد من تدريب الطلبة على أساليب مختلفة لمعالجة مجالات وأنواع المعرفة المختلفة.
- إن مهارة حل المشكلات من المهارات الضرورية لمجالات مختلفة سواء أكانت مجالات حياتية، أو المجالات الأكاديمية التكيفية
- إن مهارة حل المشكلات مهارة تساعد المسترشد على تحصيل المعرفة بنفسه، وتزويده بآليات الاستقلال.

- إن مهارة حل المشكلة تساعد المسترشد على اتخاذ قرارات هامة في حياته وتجعله يسيطر على الظروف والمواقف التي تقترحها
- إن أسلوب حل المشكلة هو أسلوب يضع المسترشد في موقف حقيقي بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي.

أنواع المشكلات

حصر ريتمان أنواع المشكلات في خمسة أنواع، استنادا إلى درجة وضوح المعطيات والأهداف:

1. مشكلات تحدد فيها المعطيات والأهداف بوضوح تام
2. مشكلات توضح فيها المعطيات، والأهداف غير محددة بوضوح
3. مشكلات أهدافها محدد وواضحة، ومعطياتها غير واضحة
4. مشكلات تفتقر إلى وضوح الأهداف والمعطيات
5. مشكلات لها إجابة صحيحة، ولكن الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع القائم إلى الوضع النهائي غير واضحة. وتعرف بمشكلات الاستبصار

بمعنى أن المشكلات حسب درجة ظهورها قد تكون: إما بارزة، أو خفية، أو كامنة. والأشكال التالية توضح ذلك

المشكلة هنا بارزة	المشكلة هنا خفية	المشكلة هنا كامنة

مشكلات قد تستخدم فيها مهارة حل المشكلات.

- اتخذ قرار بخصوص الارتباط بشريك الحياة.
- اتخذ قرار بخصوص العمل في مكان مختلط

- اتخاذ قرار بخصوص دراسة معينة
- حل مشكلة ضعف الدافعية للدراسة
- حل مشكلة انخفاض المستوى التحصيلي
- حل مشكلة التدخين
- حل مشكلة النظر للجنس الآخر

خطوات حل المشكلات

إن نشاط حل المشكلات هو نشاط ذهني معرفي يسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبة ومنظمة في ذهن الطالب والتي يمكن تحديد عناصرها وخطواتها بما يلي

1. الشعور بالمشكلة

وهذه خطوة تتمثل في إدراك معوق أو عقبة تحول دون الوصول إلى هدف محدد

2. تحديد المشكلة

يقوم المرشد بمساعدة الطالب على صياغة مشكلته بشكل دقيق ومحدد باستخدام كلمات دقيقة وسهلة وتتضمن العناصر المتضمنة في الموقف المشكل هو ما يعني وصفها بدقة مما يتيح لنا رسم حدودها وما يميزها عن سواها ويتم تحديد المشكلة من خلال ثلاث عوامل تساعد الفرد للوصول إلى تحديد دقيق وهي

- عوامل لها علاقة بالفرد نفسه من حيث مفهوم الفرد لذاته، أفكاره، مشاعره وقيمه
- عوامل مرتبطة بالبيئة التي تحدث فيها المشكلة ونوع المشكلة ومدى تشعب المشكلة وارتباطها مع أفراد آخرين ومدى تأثر الآخرين وتأثير الآخرين فيها.
- عوامل مرتبطة بالمشكلة ذاتها، من حيث طبيعة المشكلة وحجمها

مثال: تعاني إحدى الأمهات التي لديها طفل معوق من أنها أصبحت تشعر دائما بالتوتر، وأن استجاباتها مع الآخرين، أصبحت تتميز بالعصبية والصراخ، وهذا

انعكس على تفاعلها مع زوجها وأبنائها الآخرين، ولم تعد قادرة على تلبية متطلبات طفلها المعوق.

- عوامل مرتبطة بالفرد نفسه وهي الأم: العصبية والنرفزة والاستجابات السلبية وشعورها بعدم القدرة على تلبية طلبات طفلها المعوق.
- عوامل مرتبطة بالبيئة الأسرية المكونة من الأب والأبناء والبنات، كونهم لا يقدمون الدعم المناسب لها مثلا
- عوامل مرتبطة بالمشكلة نفسها وهو هنا وجود الطفل المعوق في الأسرة كذلك في تحديد المشكلة على المسترشد أن يطرح بعض التساؤلات على نفسه؛ ما الذي يجعلني أعتقد أنها مشكلة؟ كيف تؤثر علي؟ ما هي الأشياء التي أتوقع حدوثها إذا استمرت المشكلة؟ ما هو شعوري حيال المشكلة؟ ما هي دوافعي للتغيير؟ ما الذي يجعلني متخوفا من التغيير؟ ما مستوى ثقتي بقدرتي على التغيير؟ ما هي أفكاري حول التغيير؟

نموذج تحديد المشكلة

المشكلة	عوامل مرتبطة بالفرد	عوامل مرتبطة بالبيئة	عوامل مرتبطة بالمشكلة
كيف يرى المسترشد مشكلته؟			
ما هي المشاعر المرتبطة بالمشكلة؟			
ما هي الرغبة في التغيير؟			

3. تحليل المشكلة

التي تتمثل في تعرف المسترشد على العناصر الأساسية في مشكلة ما، واستبعاد العناصر التي لا تتضمنها المشكلة.

نشاط:

من المشكلات التي يعاني منها أحد الطلبة والبالغ من العمر 11 عاما انه تعرض لموقف محرج في المدرسة من قبل الأستاذ، حيث حصل سوء تفاهم أدى إلى معاقبة أنس أمام جميع الطلاب في صفه بدلا من المخطئ الفعلي الذي هو صديق

أنس . ن أنس طالب تحصيله العلمي متواضع، لكنه شاب نشط ومؤدب وخجول جدا ، شعر أنس برغبة شديدة في البكاء، لكنه لا يستطيع لأنه مقتنع أنه إذ بكى أمام طلاب سيفقد احترامهم، كما أن الرجال لا تبكي، الأطفال والفتيات فقط هم اللذين يبكون وهو أصبح رجلاً (كما يعتقد أنس) ولا بد أن يثبت ذلك لأهله وأصدقائه، وهو يخاف أن يناقش الموضوع مع أبيه وأمه ليأخذ رأيهما، لأنه متأثر جدا من الموقف ويشعر أنه لن يسيطر على نفسه وسيبكي، وهو لا يريد ذلك.. ماذا يفعل ليحل المشكلة؟ على المرشد: أن يحلل كل الاحتمالات التي يمكن أن يقع بها سواء عند تعامله مع أسرته أو معلميه أو صديقه لحل المشكلة..

جدول تحليل المشكلة حسب الفرد

	أمور يود الفرد زيادتها	أمور يود الفرد استبدالها	أمور يود الفرد إبقاءها
السلوك والأعمال			
الأفكار والاعتقادات			
المشاعر والانفعالات			
العلاقات مع الآخرين			

جدول تحديد أهداف الفرد

هدف الفرد الذي يود الوصول له	
الأشخاص المساعدون في تحقيق الهدف	
الفرص المتوقع لتحقيق الهدف	
المهارات المطلوبة لتحقيق الهدف	
العوائق المتوقعة لتحقيق الهدف	

4. جمع البيانات المرتبطة بالمشكلة

وتتمثل في مدى تحديد المسترشد لأفضل المصادر المتاحة لجمع المعلومات والبيانات في الميدان المتعلق بالمشكلة، وقد يجمع المسترشد المعلومات من خلال الكتب

أو المرشد أو أفراد الأسرة أو المعلمين . ومن خلالها يمكن أن يفكر بأكبر قدر ممكن من الحلول والبدائل

5. اقتراح الحلول والبدائل

يقصد بالبدائل والحلول صور الحل الافتراضية، وهي عادة تستند إلى بعض الأدلة المنطقية الظاهرة أو المتضمنة في المشكلة، وترتبط قيمة الحلول التي يتوصل إليها الطلبة بقيمة المعرفة والخبرات لديهم. وترتبط أيضاً بوضوح المخزون المعرفي لدى يسهل استدعاؤه واستخدامه، وتوظيفه للوصول إلى الحل

دور المرشد في استخراج البدائل لدى الطلبة يكمن في

- تدريب الطلبة وحثهم على التفكير بكل الاحتمالات للمشكلة
- وتزويدهم بالمواد الإضافية التي تسهل صياغة البدائل ومناقشة هذه البدائل بهدف تعديلها وتحسينها
- تشجيع المسترشد على توليد البدائل دون تقييمها.

أما دور الطالب في استخراج البدائل فعليه في البداية أن يبحث عن البدائل من خلال المعرفة المتوفرة والكتب وخبرات الآخرين وأهل الخبرة، كما أن عليه أن يوجد عدداً كبيرا من البدائل، وفيما بعد يقع على عاتقه أن يتخذ سبيلا مناسبا، موضحا معايير اختياره وينفذه ويقيمه. وتتمثل في قدرة المسترشد على التمييز و التحديد لعدد من العروض المقترحة لحل مشكلة ما .

نموذج مهارة توليد البدائل

رقم البديل	البديل	نظرة الفرد له	نظرة الآخرين له

6. دراسة الحلول المقترحة دراسة ناقدة واختيار الأفضل

تتضمن هذه المرحلة إخضاع البديل الذي تم اختياره للتجريب بهدف التحقق منه، بحيث يصاغ البديل بصيغة لغوية دقيقة، وبصورة قابلة للحل وأن تكون هناك خطوات واقعية لتنفيذه.

دور المرشد في التحقيق يكمن في مساعدة الطالب على تحديد الموعد والزمن وكيفية التحقق من النتائج.

أما دور الطالب في التحقيق فيكمن في اختيار وتجريب البديل والتحقق منه وصياغة النتائج بصورة قابلة للقياس ووصف ما يصل إليه عند العمل بصورة دقيقة

وهنا يكون الحل واضحاً، ومألوفاً فيتم اعتماده، وقد يكون هناك حلول لعدة بدائل ممكنة، فتتم المفاضلة بينها بناءً على معايير تحددها

نموذج موازنة البدائل

بديل	إيجابيات قريبة المدى	إيجابيات بعيدة المدى	سلبيات قريبة المدى	سلبيات بعيدة المدى	تقييم احتمالية النجاح	التفضيل الشخصي

7. الحلول الإبداعية

قد لا تتوفر الحلول المألوفة أو ربما تكون غير ملائمة لحل المشكلة، ولذا يتعين التفكير في حل جديد يخرج عن "المألوف"، وللتوصل لهذا الحل نمارس منهجيات الإبداع لمعروفة مثل (العصف الذهني).

ويقصد بالعصف الذهني أسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل كثير من المشكلات العلمية والحياتية المختلفة، بقصد زيادة القدرات والعمليات الذهنية، كما يعني استخدام العقل في التصدي النشط للمشكلة.

ومن أهداف العصف الذهني حل المشكلات حلا إبداعيا، وخلق مشكلات للحصم، وإيجاد مشكلات، أو مشاريع جديدة

وهو يقوم على عدة مراحل أساسية وهي: تحديد المشكلة ثم إيجاد الأفكار وتوليدها ثم إيجاد الحل.

كما يقوم على مبدأين أساسيين وهما:

1. تأجيل الحكم على قيمة الأفكار حيث يتم التأكيد على هذا الأسلوب على أهمية تأجيل الحكم على الأفكار المنبثقة من أعضاء جلسة العصف الذهني، وذلك في صالح تلقائية الأفكار وبنائها. فإحساس الفرد بأن أفكاره ستكون موضعاً للنقد والرقابة منذ ظهورها يكون عاملاً كافياً لإصدار أية أفكار أخرى

2. كم الأفكار يرفع ويزيد كيفها وهنا قاعدة الكم يولد الكيف على رأي المدرسة الترابطية، والتي ترى أن الأفكار مرتبة في شكل هرمي وأن أكثر الأفكار احتمالاً للظهور والصدور هي الأفكار العادية والشائعة المألوفة، وبالتالي فللتوصل إلى الأفكار غير العادية والأصلية يجب أن تزداد كمية الأفكار

8. تعميم النتائج

إن مضمون هذه المرحلة ينصب على ما يصل إليه المسترشد من نتائج مترتبة عن الاختبار والتجريب، أو التحقيق، يقوم بتعميم هذه النتيجة على الحالات المشابهة أو القريبة في المتغيرات في البديل أو المشابهة في العلاقات القائمة أو المتضمنة ضمن البديل أو المتغير

نشاط:

أحمد طالب في كلية الهندسة في المستوى الثاني، التحق بهذه الكلية منذ أربع سنوات بتشجيع كبير من والده ووالدته ومجموعة من أقاربه وكذلك بعض أصدقائه، ولكنه بقي في المستوى الأول عامين وفي المستوى الثاني عامين أيضا، وكثير من درجاته في مقررات مختلفة مقبولة

وهو يحصل على درجات منخفضة في الرياضيات والفيزياء بينما يحصل على درجات مرتفعة في مقررات أخرى كالوطنية واللغة العربية. كما أنه يقضي أوقاتاً قليلة في استذكار دروسه فلا يعطي للاستذكار أكثر من ساعة في اليوم. وقرب الامتحان يزيد من معدلات استذكاره. هذا الطالب عرف عنه دماثة الخلق، وطيب الأخلاق و لعلاقة طيبة مع زملائه، وهو يتمتع بظروف أسرية جيدة، كما أنه عضو نشط في عدة أنشطة رياضية واجتماعية في المدرسة

يمكن تحديد مشكلة أحمد على النحو التالي:

- الاعتماد في رأيه على الآخرين (عدم استقلاله بالرأي).
- نقص الوقت الذي يخصص للاستذكار.
- الأنشطة الاجتماعية والرياضية تأخذ منه وقتا طويلا
- عدم ملاءمة الأهداف المهنية والتعليمية التي حددها لنفسه.
- انخفاض درجاته في مقررات معينة
- طرح عدة بدائل يمكن مساعدة أحمد بها قد تفيد في هذه المشكلات، مع الأخذ بالاعتبار أن تكون هذه البدائل متعددة وعدم الحكم المسبق عليها

معوقات حل المشكلة

ضعف الانتباه – نقص المعلومات والخبرات – العجز عن تحديد مشكلة التعصب في طرق الحل – الانفعال الشديد والاندفاع

شروط وتوظيف مهارة حل المشكلات:

1. أن يكون المرشد نفسه قادرا على توظيف إستراتيجية حل المشكلات وملما بالمبادئ والأسس اللازمة لتوظيفها
2. أن يكون المرشد قادرا على تحديد الأهداف التعليمية لكل خطوة من خطوات استراتيجية حل المشكلات.
3. أن تكون المشكلة من النوع الذي يستثير الطالب وتتحداه، لذا ينبغي أن تكون من النوع الذي يستثني التلقين أسلوبا لحلها

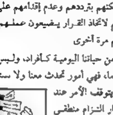
4. استخدام المرشد طريقة مناسبة لتقويم تعلم المسترشد إستراتيجية حل المشكلات، لأن كثيرا من العمليات التي يجريها الطلبة في أثناء تعلم حل المشكلات غير قابلة للملاحظة والتقويم
5. ضرورة تأكد المرشد من وضوح المتطلبات الأساسية لحل المشكلات قبل الشروع في تعلمها كأن يتأكد من إتقان الطلاب للمفاهيم والمبادئ الأساس التي يحتاجونها في التصدي للمشكلة المطروحة للحل
6. تنظيم الوقت التعليمي لتوفير فرص التدريب المناسب.

مهارة صنع القرارات

بعد التمكن من القيام بحل المشكلات مهارة حل المشكلات تأتي الصعوبة في اتخاذ قرار بشأن البديل الأكثر مناسبة للفرد ولذا لا بد من تعلم مهارة اتخاذ القرار

إن من أهم أسباب النجاح في الحياة إجادة صنع القرارات واتخاذها في الوقت المناسب في أي جانب من جوانب الحياة المختلفة، سواء في تعاملك مع نفسك أو في تعاملك مع غيرك وكثير من الناس يعملون، ويجتهدون ثم في لحظة حاسمة من مراحل عملهم يحتاجون لقرار صائب حاسم لكنهم بترددهم وعدم إقدامهم على اتخاذ ذلك القرار أو بسبب عدم معرفتهم وتأهلهم لاتخاذ القرار يضيعون عملهم السابق كله وربما ضاعت منهم فرص لن تتكرر لهم مرة أخرى

إن عملية اتخاذ القرار هي جزء من حياتنا اليومية كأفراد، وليس من السهل معرفة اللحظة التي يتم فيها اتخاذ قرار ما، فهي أمور تحدث معنا ولا نستطيع تفسيرها، والقرار هو: اختيار ما نريد فعله، ولا يتوقف الأمر عند ذلك، بل يترتب على هذا الاختيار التزام منطقي وعاطفي يدفع الفرد إلى اتخاذ خطوات عملية لتنفيذ القرار، أما عملية اتخاذ القرار فهي عملية تفكير تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول الممكنة للفرد في موقف معين من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف.



وبعيدا عن الأمور الروتينية التي يتخذ فيها الطالب القرارات اليومية، فقد يتخذ قرارات تؤثر سلبا على حياته وحياة من حوله، فخلال المرحلة الثانوية على سبيل المثال لا بد أن يختار أحد الفروع المعتمدة من قبل وزارة التربية والتعليم (علمي، أدبي، معلوماتية، تمريضي أو مهني) وحتى يكون قراره صائبا لا بد أن يتخذه استنادا إلى معلومات صحيحة ودقيقة، واتخاذ قرار ما يعتمد على عوامل متعددة تؤدي إلى اتخاذه كالمعلومات المتوفرة والوقت والمهارات اللازمة للسير في تنفيذ هذا القرار، ويجب أن يعلم الطالب أن القرار الذي سيتخذه سيكون الأفضل بالنسبة للحظة اتخاذه، ففي حال تعرضه لموقف ذاته لكن في توقيت مختلف، قد يكون قرارا مختلفا أيضا

وهناك عدد من الخطوات التي يسلكها الإنسان ليصل إلى صنع القرار، وهي:

جمع المعلومات الكاملة والصحيحة عن الموضوع الذي يحتاج إلى اتخاذ قرار فيه، إذ أن محاولة اتخاذ القرار مع نقص المعلومات عنه أو مع عدم صحتها سيؤدي إلى اتخاذ قرار خاطئ وبالتالي ستكون النتائج سيئة وغير صحيحة.

فمثلاً طالب نجح في الثانوية وله رغبة في التسجيل في قسم من أقسام الجامعة ولكنه محتار في أي الأقسام يسجل فالواجب عليه أن يجمع المعلومات اللازمة عن كل قسم من حيث عدد الساعات فيه ونظام الدراسة والمواد والمناهج التي تدرس والمهنة التي يمكن أن يمارسها المتخرج من كل قسم وشروط القبول في كل قسم

2. حصر وتحديد الخيارات الممكنة والمتاحة بناءً على المعلومات المتوفرة عن الموضوع، ففي المثال السابق نفترض أن الأقسام المتاحة للطالب خمسة أقسام، وبعد جمع المعلومات عن الأقسام المختلفة استقر أمامه ثلاثة خيارات هي التي تصلح ويجد في نفسه استعداداً للدراسة فيها ويتوقع أن يحقق نجاحاً في الأعمال الخاصة بها بعد التخرج وإن كانت شروط القبول في قسمين آخرين متوفرة فيه.

3. ترجيح الأفضل من الخيارات الممكنة والمتاحة، فمثلاً في المثال السابق تبين أن الخيارات الممكنة هي ثلاثة أقسام لا غير ولكنه بالترجيح بينها ترجح لديه أحد الأقسام إما لطبيعة الدراسة فيه وإما لمدتها وإما لنوعية العلم الذي يمارسه بعد التخرج وربما هذه الأمور مجتمعة جميعها، وبالتالي استقر رأيه أن يسجل في قسم كذا.

4. إذا حتار في الترجيح ولم تظهر له أولوية لأحد الخيارات، فعليه باستشارة الآخرين من أهل الخبرة في ذلك

5. تنفيذ القرار: بعد الخطوات السابقة يكون الإنسان قد اتخذ قراره وحدد خياره ولم يبق عليه إلا تنفيذ القرار وهو ثمرة لكل ما سبق وبدونه لا يمكن أن يكون له قيمة والتنفيذ قد يكون ممن اتخذ القرار، وقد يكون من اختصاص أو صلاحيات شخص أو جهة أخرى كما أن جمع المعلومات ودراسة الخيارات قد يكون من جهة اتخاذ القرار وقد يكون من جهة استشارية أخرى توفر كل ذلك لمن يريد أن يتخذ القرار.

وفي مثال السابق تنفيذ القرار هو إجراءات التسجيل في القسم الذي وقع عليه الاختيار، وذلك بمعرفة مواعيد التسجيل والأوراق المطلوبة والاختبارات والمقابلات التي لا بد من اجتيازها والجهة التي يتم التقديم لها ومكانها وتنفيذ ذلك أولاً بأول ومتابعته حتى يتم التسجيل، ويبدأ الطالب الدراسة في القسم الذي وقع عليه اختياره

مثال لاستخدام حل المشكلات واتخاذ القرار: مشكلة ارتباط مع فتاة أثناء الدراسة (يجيب عليها الابن)

البدائل	مزايا وفوائد قريبة للبديل	مزايا وفوائد بعيدة المدى للبديل	عيوب ومعيقات قريبة المدى للبديل	عيوب ومعيقات بعيدة المدى للبديل	تقييم البديل ومدى مناسبته
البديل المناسب					
الزمن المتوقع لتنفيذ البديل					
نوع التدريب اللازم					
موعد لتقييم البديل					

الأساليب الشائعة لاتخاذ القرار

1. الخبرة: استخدام الخبرات السابقة، على أساس أن المشكلات الحالية تتشابه مع المشكلات السابقة

2. المشاهدة، التقليد وتطبيق الحلول التي اتبعها أشخاص آخرون في حل مشاكل شبيهه

3 التجربة والخطأ الأسلوب العلمي.

تحذير عند اتخاذ القرار

1 لا يكن قرارك ردة فعل غير مدروسة.
2 لا تتخذ قراراً مجاملة لاقتراح قدم لك، فإن الناس يغيرون آراءهم، وقد يغضب عليك من استرضيته بقرارك، وتبقى عليك مسؤولية القرار
3 لا تلجأ لأول حلٍ يخطر ببالك.
4 لا تنسخ قرارات اتخذها غيرك فقد تكون ظروف مدرستك ليست كظروف مدرسته.

نشاط

كمرشد تعرف على القرارات التي اتخذتها في حياتك؟ وحاول أن تميز بين القرارات الصائبة وغير الصائبة، وبين كيف يمكن أن تتخذ قرارات حياتية جديدة أكثر دقة وأقل خطأ

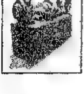
معوقات اتخاذ القرار

قصور البيانات والمعلومات، التردد وعدم الحسم، التسرع في اتخاذ القرار، الجوانب النفسية والشخصية لصانع القرار، عدم الرغبة في المشاركة في اتخاذ القرار

ثانياً: مهارة الاسترخاء

الاسترخاء هو شد العضلات وإرخاؤها من أجل الوصول إلى الراحة والهدوء الجسدي والنفسي والفكري.

من فوائده:



- يساعد الاسترخاء الطلبة على سهولة التعامل مع الضغوط النفسية التي تزايد حدوثها
- يساعد على أن يقلل الفرد من كمية التوتر في عضلاته

يساعد على حسن التفكير والتأمل بشكل مناسب.

- يساعد الصحة الجسدية من حيث تحسين النوم، تخفيف الوزن، تحسين الذكرة، تنظيم ذبذبات المخ، التقليل من كمية العرق، التقليل من حدة الاكتئاب، خفض نسبة التوتر وحدته، تقليل الشعور بآلام الجسم، المساعدة على خفض ضغط الدم، تخفيض مستوى الصداع النصفي، تخفيض من حدة الصداع التوتري، خفض احتمال الإصابة بأمراض القلب، تقليل تأثير الأصوات العالية على الإنسان، التقليل من اضطرابات الأمعاء وخاصة القولون العصبي.
- يساعد على التحسين من أداء العمل والتحصيل الدراسي

يساعد على التخلص من معظم أنواع القلق التي يمر بها الفرد في حياته مثل قلق الامتحان، المخاوف من الحيوانات، الخوف من الجنس، الخوف من الخروج، الخوف من الأماكن المرتفعة، الخوف من الغرباء، الخوف من وسائل السفر، الخوف من الجروح، الخوف من أطباء الأسنان، الخوف من الوحدة

قبل البدء بتنفيذ الاسترخاء لا بد من ذكر ثلاثة عوامل مهمة جدا تساعد في الاسترخاء وهي:

1. الدافعية: أن توجد لدى الطالب دافعية للحصول على الاسترخاء
2. الفهم: يجب أن يفهم المسترشد الأسباب التي تدفعه للقيام بهذا التمرين وما هي الفائدة منه وما المنفعة من القيام به
3. الالتزام: يجب أن يلتزم الفرد بالاستمرار بممارسة التمرين ويجب أن يحدد فترة زمنية يومية يقوم من خلالها بهذه التمارين وتكون عملية ممارسة التمرين منتظمة ومستمرة.

لكي تترك عملية الاسترخاء الأثر الفعال يجب أن تتوفر الشروط التالية:

- الوقت: الاسترخاء العضلي يحقق اكبر فائدة إذا مورس مرتين في اليوم بفارق زمني 8 ساعات، ويجب تحاشي الاسترخاء بعد الطعام مباشرة أو قبل النوم مباشرة، ويفضل قبل النوم بثلاث ساعات.

المكان: احرص على أن يكون المكان الذي ستمارس فيه التمرين هادئاً وبعيد عن الضوضاء بأنواعها وبعيدا عن الأسرة والأصوات العالية

4. وضع الجسم: يمكن ممارسة الاسترخاء العضلي العميق على شكل وضعين الأول الاستلقاء على سرير مريح أو على الأرض على شرط أن يكون الجسم في وضع استقامة أو ونحن في وضع جلوس على كرسي مريح ويفضل أن يحتوي على ذراعين وظهر عال. وفي حالة الاستلقاء على الأرض يمكن وضع وسادة تحت الرقبة لسند الرأس ويجب تجنب أي شيء يسبب الشد للجسم. ويفضل إغلاق العينين والابتداء بالتنفس العميق .

طرق الحصول على الاسترخاء منها:

أولا: استرخاء التنفس العميق

إن عملية التنفس هي عملية ميكانيكية يتحكم بها الجهاز العصبي وهذه العملية تبدأ منذ اللحظات الأولى من عمر الفرد وهي تتأثر بنفسيته، ويمكن من خلال طريقته تنفس الفرد التوتر أن ندرك مدى توتره أو قلقه وهذا يعني أن الفرد الذي يعاني توتراً أو قلقاً أو اكتئاباً سوف لا يحصل على كمية الأكسجين الضرورية التي يحتاجها الجسم بسبب طريقة تنفسه التي قد تكون سريعة فلا يتمكن الجسم من الحصول على الكمية المطلوبة من الأكسجين وإخراج كمية ثاني أكسيد الكربون

إن تمرين التنفس العميق يوفر كمية الأكسجين المناسبة التي يحتاجها الجسم في إخراج كمية كبيرة من الفضلات وثاني أكسيد الكربون وينقل العقل والجسم إلى حالة استرخاء ويحسن من الدورة الدموية في منطقة البطن .

ويقوم على الخطوات التالية:

- الجلوس بشكل مستقيم والقدمان متباعدتان بعض الشيء، أو أثناء الاستلقاء على الأرض أو المرتبة
- إغلاق العينين، وتخيل عالم آخر خيالي جميل أو تذكر مكان تحبه، وذلك لتقليص من المؤثرات الخارجية
- ضع أحد اليدين على منطقة الصدر والأخرى على منطقة البطن (مكان السرة) الهدف هو استشعار ارتفاع اليد الموضوعة على البطن أكثر من الصدر فهذا دليل على أن كمية الهواء جيدة وتصل جميع أنحاء الرئة

يأخذ الفرد الهواء بشكل بطيء من خلال الأنف حتى يشعر أن يده الموضوعة على منطقة البطن ارتفعت قليلا قليلا وليس كثيرا أي لا تتعمد ذلك بل يكون بشكل طبيعي .

- إذا شعر الفرد بارتفاع اليد على البدن يقوم بحبس الهواء في الرئتين لفترة زمنية حسب قدرات الفرد نفسه وشعوره بالارتياح وقد يأخذ 3 ثوان أو خمس ثوان أو تمتد لفترة العد من 1 إلى 3.

العملية التي تليها يقوم الفرد بإخراج الهواء بشكل بطيء من منطقة الفم حتى يشعر أن يده الموضوعة على البطن قد عادت إلى وضعها الطبيعي تكرر هذه العملية (الاستنشاق من الأنف وحبس الهواء ثم زفره من الفم) 3 مرات وبعد المرة الثالثة نطبق ما يلي:

يأخذ نفسا عميقا من الأنف ولا نحبسه ثم نخرجه من الأنف.

نقوم بهذه الخطوة مرتين أي أن التمرين يتكون من وحدتين أساسيتين هي حبس الهواء 3 مرات ثم 2 دون حبس ثم نعيد المرات الثلاثة مع الحبس ثم مرتين دون حبس إلى أن يمر علينا من الوقت خمس دقائق

من الأفضل استخدام الفرد ساعة منبهاً لتنبهنا على انتهاء الوقت حيث يجب أن لا نشغل تفكيرنا في شيء آخر غير الخيال المرسوم أمامنا

يفضل تطبيق هذا التمرين 3 مرات في اليوم فهو سريع وجيد جدا ويعتبر من أفضل أنواع تمارين الاسترخاء ويمكن ممارسته بكل سهولة على كرسي الامتحان مثلا، وستلاحظ بعد الاسترخاء أن عضلات وجهك قد ارتخت وان نبرات صوتك تغيرت

ثانيا: الاسترخاء العضلي

خطواته:

- خذ نفسا عميقا ثم احبس الهواء لمدة 10 ثوان، بعد ذلك أخرج الهواء

- ارفع يديك قليلا و أنت تتنفس بشكل طبيعي ثم أعد يديك إلى وضعهما السابق على الكرسي.

مد يديك إلى الخارج وضمها في قبضة قوية جداً، حاول أن تشعر بالضغط و الجهد على يديك، سأعد من 1 إلى 3 وعندما تصل إلى 3 أريدك أن تخفض يديك 1 2 3

- ارفع يديك إلى أعلى ثانية، واثن أصابعك إلى الداخل (ناحية الجسم)، الآن اخفض يديك واسترخ

- ارفع ذراعيك ثم اخفضهما واسترخ .

- ارفع ذراعيك ثانية، هذه المرة حرك يديك بشكل دائري (رفرفة) حسنا... استرخ ثانية

- ارفع ذراعيك ثانية ثم استرخ .

ارفع يديك ثانية فوق المقعد ثم شد عضلات جسمك حتى ترتجف، تنفس بشكل طبيعي و بق يديك مرتخية (أرخ يديك لاحظ دفء الإحساس بالاسترخاء)

رفع يديك أمامك ثم شد عضلات جسمك (تأكد من أنك تتنفس بشكل طبيعي)، أرخ يديك الآن.

- الآن دفع كتفك للخلف ابق على هذا الوضع تأكد أن ذراعيك في حالة استرخاء الآن استرخ

دفع كتفيك إلى الأمام ابق على هذا الوضع، تأكد من أنك تتنفس بشكل طبيعي و بق يديك مسترخية (حسنا استرخ لاحظ الإحساس بالارتياح عند إرخاء العضلات بعد شدها).

- الآن أمل رأسك إلى اليمين وشد رقبتك. استرخ وأعد رأسك إلى وضعه الطبيعي.

- الآن أمل رأسك إلى اليسار وشد رقبتك ثم أعد رأسك إلى وضعه الطبيعي

- عد برأسك قليلا للوراء ناحية المقعد، ابق على هذا الوضع، حسنا الآن ببطء عد رأسك إلى وضعه الطبيعي.

- هذه مرة خفض رأسك ناحية الصدر، أبق على هذا الوضع، الآن استرخ وأعد رأسك إلى وضعه الطبيعي المريح.

- فتح فمك إلى أقصى ما تستطيع. افتح فمك أكثر. حسنا استرخ الآن (يجب أن يكون فمم مفتوحا قليلا في النهاية)
- الآن اضغط على شفتيك وأغلق فمك (حسنا استرخ حاول أن تشعر بالاسترخاء).
- الآن اضغط على شفتيك وأغلق فمك. اضغط بشدة .. توقف، استرخ واسمح لسانك أن يكون بوضع مريح داخل الفم.
- الآن ضع لسانك في أسفل فمك. اضغط لأسفل بشدة. استرخ واجعل لسانك في وضع مريح داخل فمك.
- الآن استلق (اجلس) واسترخ. حاول أن لا تفكر بأي شيء.

الآن أغلق عينيك واضغط عليهما بشدة ثم تنفس بشكل طبيعي. حاول أن تحس شد عضلات حول العين. الآن استرخ (حاول أن تشعر كيف يذهب الألم عندما تسترخي).

الآن دع عينيك تسترخيان وابق فمك مفتوحا بعض الشيء.

فتح عينيك إلى أقصى حد ممكن. ابق هكذا. دع عينيك تسترخي الآن

الآن جهد جبهتك قدر المستطاع، ابق هكذا. حسن استرح

- الآن خذ نفسا عميقا ولا تخرجه ثم استرخ
- الآن ازفر، حاول الآن أن تخرج كل الهواء واسترح (حاول أن تحس بروعة التنفس ثانية)
- تخيل أن أثقالا تضغط على كل عضلات جسمك مما يجعلها مترهلة ومسترخية دفع بذراعيك وجسمك إلى المقعد.
- شد عضلات بطنك جيدا. اضغط بشدة. حسنا استرح الآن

الآن اجهد عضلاتك كأنك تقاتل لنيل جائزة، اجعل بطنك صلباً. استرخ الآن. (أنت الآن تسترخي أكثر فأكثر) الآن استكشف الجزء العلوي من جسمك وأرح كل جزء مجهد. أولا عضلات الوجه. (توقف من 3 إلى 5 ثوان). ثم عضلات الجهاز

العضوي (توقف من 3 إلى 5 ثوان) كتفيك، أرح أي جزء مجهد. (توقف) لأن المرفقان والأصابع أرحها. ستصبح مسترخيا جدا

عند الوصول إلى هذه الحالة من الاسترخاء ارفع رجليك إلى الأعلى (بزاوية 45 درجة تقريبا) الآن استرخ. (اعلم أن هذا سيزيد من الاسترخاء)

لأن اثن قدميك إلى أن تشير أصابع قدميك إلى وجهك أرخ قدميك. اثن قدميك بشدة. استرخ اثن قدميك إلى الجهة المعاكسة، بعيدا عن جسمك ليس بعيد جد. حاول أن تشعر بالضغط حسنا استرح استرخ (توقف) الآن لف أصابع قدميك على بعضهما، إلى أقصى ما تستطيع، اضغط أكثر حسنا استرح (هدوء، وأصمت لمدة 30 ثانية تقريبا)

هذا يتمم الإجراء الأساسي للاسترخاء الآن استكشف جسمك من قدميك إلى قمة رأسك تأكد أن جميع عضلاتك مسترخيه... أولا أصابع القدمين، ثم قدميك ثم رجليك، ثم بطنك وكتفيك، ثم رقبتك فعينيك وأخيرا جبهتك، جميع أعضائك يجب أن تكون مسترخية الآن (هدوء وصمت لمدة 10 ثوان تقريبا). استلق وحاول أن تشعر بالاسترخاء، ودفء الاسترخاء (توقف). أريدك أن تبقى على هذا الوضع لمدة دقيقة تقريبا، وسأعد حتى 5.

عندما أصل في العد إلى 5 افتح عينيك بهدوء شديد و انتعاش. (هدوء، صمت لمدة دقيقة تقريبا). حسنا، عندما أصل لخمسة افتح عينيك وأنت تشعر بالهدوء والانتعاش واحد . الشعور بالهدوء، اثنان. . شعور بالهدوء و لانتعاش، ثلاثة أكثر انتعاش، أربعه .... وخمسة

ثالثا: الاسترخاء الذهني العقلي

يعتبر الاسترخاء الذهني من أقدم أنواع الاسترخاء ويتميز كل شعب بنوع معين من الاسترخاء الذهني وهو يشبه اليوجا عند اليابانيين هناك ما يسمى الزن وهو يعتبر استرخاء ذهنياً كما أن الصينيين يمارسون رياضة التو وهي أيضا تعتبر استرخاء ذهنياً وكذلك ما كان يقوم به الصوفية سابقا وتعتبر عبادة لديهم وتندرج تحت الاسترخاء الذهني كما يعتبر التسبيح لله ﷻ، بجانب أن هذا التسبيح عباده، واهم ما يميز الاسترخاء

لديه هو الانفصال بذهنك عن العالم الخارجي والتركيز على شكل معين في مخيلتك أو صورة أو كلمة وترددها ببالك وخيالك بتركيز دون أن تشغل تفكيرك بشيء غيرها وتستمر بذلك لمدة لا تقل عن ١٥ دقيقة فان زدت الوقت فهذا أفضل .

مثل على مشهد مريح: تخيل نفسك على شاطئ البحر في يوم صيفي دافئ لاحظ الإحساس الذي تشعر به وأنت مستلق في الشمس (توقف) تخيل صوت الأمواج المتع وفي الأفق تظهر بعض طيور النورس (توقف) لاحظ النسيم وهو يداعب وجهك (توقف) السماء شديدة الزرقة مع بعض السحب البيضاء والتي تسير ببطء لاحظ الدفء، أشعة الشمس على يدك اليمنى. (توقف) ولا يوجد هناك شيء يستحق التفكير فيه أكثر من الهدوء والسكون الذي تشعر به الآن (توقف).

ملاحظات على الاسترخاء

جلسة الاسترخاء مدتها ما بين 30 -40 دقيقة حتى يصل المسترشد إلى استرخاء عميق لعضلات جسده

من الضروري تقييم قدرة المسترشد على الاسترخاء والتي تعتمد بشكل جزئي على تقريره لدرجة الدفء والهدوء التي أوجدها الاسترخاء عنده، ويمكن للمعالج أن يحدد درجة فاعلية الاسترخاء وذلك بأن يطلب من المسترشد أن يشير على مقياس مكون من 0. درجات ويحدد كيف يشعر وبحيث تشير (10) إلى درجة قلق عالية والدرجة (1) تشير إلى استرخاء تام

إن من أهداف الاسترخاء أن يصبح المسترشد قادرا على تطبيق الاسترخاء بنفسه، ويهذا يطلب المرشد من المسترشد أن يمارس الاسترخاء في المنزل وحده.

في حالة عدم تمكن المسترشد من الاسترخاء على المرشد تحري الأسباب التي تحول دون الوصول لحالة الاسترخاء، وربما تكون مجموعة محددة من العضلات لم تسترخ فيقوم بعمل تدريب لهذه العضلات

يجب ربط الاسترخاء العضلي والعقلي والتنفسي معا، ويكون ذلك بأن يطبق الاسترخاء التنفسي ثم العضلي ثم يطلب من المسترشد تخيل مشهد ما مقدم له، ويعد تخيل المشهد حتى يتمكن المسترشد من التخلص من القلق الموجود لديه

ثالثاً: مهارة توكيد الذات

العدواني	المؤكد لذاته	المجهول

يعتبر جوزيف وولبي المؤسس الأول لطريقة التدريب على السلوك التوكيدي. وإن كانت الأسس العامة لهذا التدريب قد أوردها أندرو سالتر ضمن كتابه عن العلاج بالفعل المنعكس.

تعريف توكيد الذات

ويعرف أسلوب توكيد الذات أنه إحدى الطرق العلاجية التي تهدف إلى زيادة قدرة المسترشد على القيام بسلوك ما يعبر من خلاله عن مشاعره السلبية مثل الغضب والضيق وكذلك عن مشاعره الإيجابية مثل الفرح والحب والامتنان، ومن خلال هذا السلوك يحقق المسترشد ميزات اجتماعية هامة ويشعر بالراحة والرضا عن الحياة ولهذه الأسباب يعتبر السلوك التوكيدي استجابة مضادة للقلق كما يعرف بأنه القدرة على ممارسة الحق الشخصي دون الاعتداء على حقوق الآخرين ويتضمن التعبير عن المشاعر والأفكار بصدق وبمعنى آخر التعبير عن الذات

> وينطلق من المبدأ: أن لكل فرد حقوقاً ينبغي احترامها

فوائد أسلوب توكيد الذات

- يولد شعوراً بالراحة النفسية ويمنع تراكم المشاعر السلبية
- به يحافظ الشخص على حقوقه ومصالحه ويحقق أهدافه
- يقوي الثقة بالنفس.

يعطي انطلاقاً في ميادين الحياة فكراً وسلوكاً بعد التخلص من المشاعر السلبية المكبوتة

مجالات استخدامات توكيد الذات:

يستخدم أسلوب توكيد الذات مع عدد من الأفراد وخاصة الفئات الآتية

1. للأفراد الذين لا يستطيعون التعبير عن غضبهم
2. للأفراد الذين يجدون صعوبة في طلب معروف حيث يشعر الفرد بأنه ليس من حقه طلب ذلك من أجل نفسه
3. للأفراد الذين يجدون صعوبة في قول لا
4. للأفراد الذين يجدون صعوبة في البدء بالحديث فهو انطوائي وخجول يعتقد أن لدى الناس موهبة عظيمة في الحديث وهو لا يستطيع مجاراتهم ولذلك من الأفضل له أن يصمت

للأفراد الذين يجدون صعوبة في تقديم وتلقي المديح. حيث يملك الفرد درجة منخفضة من تقدير الذات، ويجد صعوبة في مواقف تلقي المجاملات ويشعر بالإحراج واحمرار الوجه حين يتلقى المجاملات من الآخرين

6. للأفراد الذين يجدون صعوبة في تقديم وتلقي الشكوى يجد هنا الفرد صعوبة في التذمر والشكوى، وعادة ما يعتذر ويبدون تغييراً، وحتى إن لم يكن مخطئاً فيعترف بأنه على خطأ
7. للأفراد الذين يجدون صعوبة في التواصل البصري
8. للأفراد الذين يجدون صعوبة في التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم

ويظهر السلوك غير التوكيدي من خلال عدة مواقف من أهمها:

1. الإكثار من الموافقة الظاهرية. نعم، حاضر في غير وقتها المناسب
2. ضعف القدرة على الرفض المناسب في الوقت المناسب.
3. تقديم مشاعر الآخرين على مشاعره وحقوقه
4. كثرة الاعتذار للآخرين عن أمور لا تدعو للاعتذار.

5 ضعف القدرة على التعبير عن المشاعر والرغبات والانفعالات

6 ضعف القدرة على إظهار وجهة نظر تخالف آراء الآخرين ورغباتهم.

7 ضعف الحزم في اتخاذ القرارات والمضي فيها وتحمل تبعاتها

8 ضعف التواصل البصري بدرجة كبيرة.

أنماط الاستجابات المختلفة

ولا بد للمرشد التعرف على أنماط الاستجابات المختلفة للمسترشدين حتى يميز الاستجابة المؤكدة وتقسم هذه الأنماط إلى ثلاثة أقسام

النمط	غير المؤكد	المؤكد	العدواني
الانفعال المصاحب	يوجه انفعاله نحو الداخل – وغالبا يخشى من التعبير عن انفعالاته	يوجه انفعاله بطريقة مناسبة ويعبر بطريقة لا تؤذي الآخرين	انفعالاته فيه تهديد ووعيد للآخرين عواطف عصبية ومتفجرة باستمرار
اللغة اللفظية	قلة الحديث والتردد عند الحديث صوت خافت - عباراته فيها ضعف عام مثل لا أستطيع، أنا آسف (يبدأ كلامه بذلك)	عباراته مناسبة للموقف مثل ما رأيك؟ دعني أتحدث ثم أترك لك الفرصة للحديث؟	كلام تحقير وإساءة وتجريح وإهانة للآخرين ابتداء بعبارات مثل إذا لم ... أريد افعل ما أقوله لك وإلا
السلوك غير اللفظي	– عيون مسدلة وتجنب اتصال بصري مباشر مع الآخرين – تهدل في أعضاء الجسم، وجسد يكاد يتداعى للسقوط وحرك في الأيدي وتردد وتمتمة وحشرجة في الصوت	– متزن مستقر يتواصل بصريا بما يناسب الموقف. – نظرة ثابتة إلى عيون الآخرين – غير متوتر ونبرة صوت عادية ثابتة	– عيون محدقة، لتوجه إلى الأمام – الإشارة بالأصابع. – نبرة صوت مرتفعة تنم عن التهديد والوعيد

أمثلة على الأنماط الثلاثة:

(حدد الاستجابة المؤكدة وغير المؤكدة والعدوانية في كل من الأمثلة التالية):

شخص في عمرك قطن (سكن) بجوارك في المنزل، وأنت حقا تريد أن تقابل هذا الشخص وتتعرف عليه فالأمر الذي تفعله هو:

أ. ----- تراقب جارك من خلال النافذة.

ب ----- تذهب إلى جهته وتقول مرحبا أنا أسكن بجوارك. أهلا وسهلا بك في جوارنا.

ج ----- من أجل أن تقابله، تتهم كلب جارك أنه حفر حديقتك إلى الشرفة الخلفية

لديك عمل تقوم به وتريد أن تطلب من صديقك أن يقوم بمهمة لك تقول:

أ ----- يا، أنت غير مشغول هل.... أم هل ستذهب إلى المدرسة بعد الظهر

ب ----- أنا حقا مشغول اليوم، هل لك أن تحضر لي شيئا من المدرسة معك؟

ج ----- أنت خذ الوقت لتقوم بعمل ذي قيمة، اذهب إلى المدرسة والتقط كتابا ليوقفك عن الكلام

أعدت قميصا إلى المحل، وذلك لأنك وجدت شيئا فيه، البائع يخبرك بأنه لا أحد سيلاحظ هذا أنت تقول

أ ----- حسنا، ولكن ما زلت أريد أن أبدله، لا أريد هذا القميص

ب ----- انظر لا تضيع وقتي، ليس لدي وقت لا أملك كل اليوم

ج ----- أوه حسنا، هل أنت متأكد أن لا أحد سيلاحظه؟

قدمت لك بطاطا باردة في مطعم، رد فعلك هو

أ ----- تقوم بإزاحة البطاطا عن جانبك وتأكل بقية الطعام

ب ----- تنادي (الجرسون) وتقول لا أستطيع أن أصدق أنك قدمت هذا الطعام لي، أحضر لي الآن طبق بطاطا ممتاز.

ج ----- تنادي (الجرسون) وتقول بأن هذه البطاطا باردة سأقدرك واحترمك لو أحضرت لي بعضا آخر منها.

خرجت أنت وأصدقاؤك أحدهم اقترح الذهاب إلى حضور فيلم أنت لا ترغب في مشاهدته أنت تقول

أ. ----- دائما تختار أفلاما لا أحبها، أنت أناني.

ب ----- حسنا حقا لا أريد مشاهدة هذا الفيلم لنجد فيلما آخر كلنا نرغب في مشاهدته

ج ----- حسنا، لا أعرف كثيرا عن هذا الفيلم ولكني أعتقد أنه إذا أردت أن تذهب لمشاهدته فأنت تستطيع أن تشاهده أيضا

خطوات التدريب التوكيدي

أولا: التخمين الأولي

هل المسترشد غير مؤكد. أشارت الدراسات إلى أن المسترشدين ندر ما يطلبون تدريب التوكيدي، وفي هذه الخطوة لا بد من تحديد درجة انزعاج المسترشد من خلال أسئلة مثل: هل تجامل أصدقاءك؟ هل تعتذر عندما تخطئ بالشكل الصحيح أم المبالغ به؟ هل تقاوم ضغط الباعة؟ هل ترفض الضغط الموجه لك من قبل الآخرين؟ هل تخبر شخصاً أنت منزعج منه نتيجة عمل أزعجك؟ هل تطلب زيادة راتبك؟ هل تستفسر عن أشياء شخصية؟ هل ترفض إعارة سيارتك عندما لا تريد ذلك؟ هل تبادر بحديث مع الآخرين؟ هل تجامل الآخرين عندما يستدعي الموقف ذلك؟ هل ترفض التدخين عندما لا تريد ذلك؟ هل ترفض طلبا غير عادل من شخص ما؟ هل تترك وظيفتك عندما تشعر أنها لا تحقق بعضا من حقوقك الأساسية؟ هل تطلب نقد بناء أم توافق على أي انتقاد؟ يلاحظ بأن الشخص غير المؤكد غالبا ما يجيب بلا على معظم هذه الأسئلة.

ثانيا: مناقشة مفهوم التدريب التوكيدي مع المسترشد

بعد أن يتعرف المرشد على أن مشكلة المسترشد تعكس افتقاره إلى التوكيد، عندها يقوم بتعريف المسترشد بهذا التكنيك، ويشارك المسترشد بالنقاش حول مبررات التدريب التوكيدي.

ثالثا: قياس الخط القاعدي

وفيه يتعرف المرشد بشكل محدد ودقيق على الدلائل اللفظية وغير اللفظية التي تظهر عدم التوكيد، ويتعرف على عواطف وانفعالات المسترشد التي تدل على عدم التوكيد، ويبين للمسترشد نتائج عدم توكيده لذاته، وكيف يمكن أن يتغير سلوكه عندما يصبح أكثر توكيداً.

رابعا: تطبيق الإجراءات المدعمة على المسترشد

باستخدام التكنيكات والاستراتيجيات التي أرفق بعضها بعد هذه الخطوات

خامسا: الوظائف البيتية

ولقي تعطى يوميا لمساعدة المسترشد على التخلص من عدم التوكيد في حياة مثل حديث الذات، السؤال بلماذا؟ النظر إلى الناس بأعينهم، حديث التحية، الحديث عن المشاعر

استراتيجيات التدريب التوكيدي

أولا: الدراما النفسية أو السيكودراما لمورينو

طورت السيكودراما على يد مورينو كأسلوب علاجي جمعي حيث يستطيع المسترشد من خلاله أن يلعب دورا أو يمثل الماضي والحاضر وما يتوقعه من أوضاع أو مواقف مستقبلية، وذلك من أجل أن يتوصل إلى فهم أفضل لمشاكله، أو تنفيس انفعالاته ليصل لتكيف مع متطلبات ذاته والبيئة المحيطة به، ويعتبر لعب الدور أو السيكودراما من أهم التكنيكات المستخدمة في التدريب التوكيدي، حيث إنه يساعد المسترشد على تطوير مهارات سلوكية أفضل وعلى التعبير عن مشاعره التي لم يعبر عنها حتى الآن.

المبدأ الذي تستند إليه أن على كل فرد لعب أدوار متعددة وربما متضاربة في مسرح الحياة منها دور الطفل ودور الأب والمعلم والصديق والمسيطر والمحب إلى غير ذلك، وقد تتضارب هذه الأدوار، وقد تحدث صراعات وتظل مكبوتة، وهنا يشجع العميل على تمثيل هذه الأدوار بشكل تلقائي.

وهذه الطريقة تساعد على تقليل التوترات وإعادة الفرد لتحسين علاقاته مع الآخرين وازدياد اتصاله معهم.

وينبغي أن لا يكون لعب الدور مجرد إنجاز أو عملاً سطحياً فمن الممكن جداً أثناء لعب الدور أن يعبر المسترشد عما يحسه أو يشعر به وعن مخاوفه أو عما يريد أن يكونه، كما أن لعب الدور يمكن المسترشدين من تلمس طريقهم نحو أجزاء من أنفسهم، لم يكونوا على وعي بها. ويسمح لهم بالاستمرار في خلق أبعاد جديدة لأنفسهم

وفي هذه الإستراتيجية يتم تسجيل استجابات المسترشد وقد تصور لتعاد رؤيتها وتكون في ذلك مجالاً لتغذية راجعة تؤثر في تدريب المسترشد على تأكيد ذاته،

والمسترشد في مثل هذه المواقف يتصرف بشكل حقيقي وواقعي، وهذه الاستجابات المبدئية للمسترشد تكون عادة معبرة عن التردد والدفاعية والخجل، فيقوم المرشد باقتراح استجابات مناسبة بشكل أكثر، حيث يتبادل الأدوار مع المسترشد وتتم إعادتها مرة تلو الأخرى حتى يكتمل البناء التدريجي للسلوك المرغوب تكوينه، ويحاول المرشد أن يقدم تغذية راجعة حول استجابة المسترشد، سواء أكانت إيجابية أو سلبية.

وينتبه المرشد إلى كلمات المسترشد مثل: أشعر بأنني دون الآخرين، أشعر بالإحباط، أنا غاضب في أكثر الأحيان، أنا مذنب دائما ويعمل على تغيير هذا النوع من الكلمات غير المؤكدة إلى كلمات أكثر تأكيدا

وفيما يلي خطوات تعليم مهارة لعب الأدوار:

1. يقوم المسترشد بتمثيل السلوك كما سيقوم به في الحياة الحقيقية.
2. يقوم المرشد بتقديم تغذية راجعة لفظية محددة، مؤكدا على الجوانب الإيجابية والسلبية بطريقة وأسلوب ودي وغير عقابي
3. يمثل المرشد السلوك المرغوب (يلعب دور المسترشد) ويقوم المسترشد بلعب دور الشخص الآخر
4. يقوم المسترشد فيما بعد بمحاولة تمثيل الاستجابة ثانية.
5. يقدم المرشد التشجيع والمكافأة على التحسن.
6. تتم إعادة الخطوات الثلاث السابقة حتى يكون كل من المرشد والمسترشد راضيين عن مستوى الاستجابة
7. إذا كان التواصل والعلاقة طويلة، ينبغي تجزئتها إلى أجزاء صغيرة والتعامل معها بالتتابع، ومن ثم يقوم كل من المسترشد والمرشد بإلقاء نظرة متكاملة على الدور

في حالة أن العلاقة تتضمن التعبير عن المشاعر السلبية، ينبغي توجيه المسترشد إلى أن يبدأ باستجابة بسيطة ولطيفة

مثال على حوار في تبادل الأدوار بين المرشد والمسترشد

المرشد : يبدو لي أنك لا تريد أن تلتحق بالجامعة، ويبدو لي أنك قد فكرت بذلك الأمر بما فيه الكفاية، والآن لنرى ما سيحدث عندما تناقش هذا الموضوع مع والدك.

مسترشد : نحن لا نناقش ذلك، وإنما هو يخبرني بما هو الأفضل، ويأني غير ناضج ولا أعرف مصلحتي وسوف أندم طوال حياتي على أنني لم أذهب إلى جامعة.

المرشد : وكيف تشعر إزاء ذلك؟

المسترشد : أشعر بالغضب والإحباط الشديد ولكنني لا أقول شيئا ولا حتى كلمة، لو نطقت فقد يغضب مني لذا أذهب إلى غرفتي

المرشد : لكي ترى كيف يمكن أن نتصرف في مثل هذا الموقف دعني أقوم بدور والدك وتقوم أنت بدورك المعتاد في هذا الموقف، وعليك أن تواجه الموقف لنرى كيف نقوم بدور الدك والآن نتبدأ.(بمعنى استخدام مهارة لعب الدور وهنا التركيز على عكس لعب الدور)

المرشد : (في دور الوالد) متى ستذهب لتقديم الطلب للالتحاق بالجامعة؟

المسترشد : إنك تعرف أني لا أرغب بالتسجيل في الجامعة الآن

المرشد : أنا أعرف أنك لم تكبر بدرجة كافية للتفكير بنفسك، إنك غير ناصح إلى حد بعيد وسوف تندم مدى الحياة على أنك لم تلتحق بالجامعة ولولا حبي لك ما كنت قلت لك هذا الكلام.

المسترشد : يتنهد بعمق.. حسنا

انتهى تمثيل الدور. وهنا يعلق المسترشد بقوله "إن هذا ما أقوم به فعلا للتخلص من الموقف"

المرشد : دعنا الآن نبدل الأدوار وسآخذ دورك

المسترشد : (يأخذ دور الوالد) ألم تتقدم بعد بطلب للالتحاق بالجامعة

المرشد (يقوم بدور المسترشد) أقول لك الحقيقة، لقد فكرت كثيرا في هذا الموضوع ولا أريد أن التحق بالجامعة

المسترشد (في دور الوالد) إنني مصر تماما على أن تتقدم للجامعة، إنك لا زلت صغيرا فاعمل ما أقول فأنا أعمل لمصلحتك

المرشد (في دور المسترشد) أبي أنا أعرف أنك مهتم بي وتعمل لمصلحتي، ولكن كما قلت لك مرة لقد فكرت في الأمر كثيرا ولا استمتع بدخول الجامعة وكذلك لن يكون أدائي فيها جيدا

ينتهي أداء الدور، ويبدأ المعالج في مناقشة المسترشد، ثم يأخذ المسترشد دوره ويقوم نفس الكلام الوارد في العبارة الأخيرة، ثم يسأله المرشد عن إحساسه أثناء الأداء، وربما يقول المسترشد أنه كان يشعر ببعض القلق، وبذلك فقد يتكرر أداء الدور حتى يصبح القلق عند المسترشد ضئيلا.

ثانيا: هرم المدرج

يتم هنا استخدام هرم مدرج، ترتب فيه مستويات الإثارة من الأقل إثارة للأكثر إثارة حسب تأثيرها على المشاعر والانفعالات المصاحبة للشخص غير المؤكد

وفيما يلي مثال يوضح ذلك أول عبارتين منه تتم مناقشتهما بشكل مطول والعبارات تم ترتيبها بتزايد الصعوبات وهذا الهرم طبق على موظف يعاني من صعف في توكيد ذاته أمام رئيسه بحيث إنه لا يستطيع طلب علاوة رغم أحقيته بذلك

وفيما يلي خطوات بناء الهرم

1. رئيسك جالس على مكتبه وقد قمت في الأيام الثلاثة السابقة بعمل إضافي وترغب بيوم في مغادرة عملك قبل 20 دقيقة من انتهاء الدوام لحضور حفلة عيد ميلاد ابنك فتذهب إليه وتطلب منه ذلك.
2. يمر رئيسك وأنت جالس في مكتبك صباحا، وعلى الرغم من أنه يقال عنك أنك دقيق في مواعيد عملك، فإنه يقول بنغمة ساخرة جدا لماذا تأخرت اليوم
3. رئيسك يلاحظ أنك والآخرين أخذتم استراحة مطولة لاحتساء القهوة

4. يتهم رئيسك زميلا لك بعدم الأمانة.
5. تقترب من رئيسك طالبا منه تغيير موعد إجازتك السنوية من شهر 9 إلى شهر 7.
6. قمت بعمل إضافي كل الأسبوع ورئيسك يطلب منك أن تقوم بذلك ثانية وأنت تريد الرفض.
7. رئيسك قام بتعليقات ساخرة حول مغادرتك المكتب يوم الأربعاء الماضي لمقابلة المعالج النفسي.
8. تقترب من رئيسك لتسأله زيادة الراتب.
9. تريد أن تخبر رئيسك أنه إذا رفض زيادة الراتب فسوف تترك العمل.
10. تتم مناقشة هذه العبارات مع المسترشد وتعليمه كيفية التعامل مع كل منها وكأنها تحدث أمامه الآن.

ثالثا: الاستجابة البسيطة الفعالة

وهي تتطلب التعبير المناسب عن المشاعر مثل الضيق والغضب، ويحقق من خلاله المسترشد الهدف بأقل جهد وأقل درجة من الانفعالات السالبة. على سبيل المثال قد يكون الفرد في موقف يود أن يستمع إلى شيء ولكن الآخرين يحدثون ضجيجا مثلا عند عرض أحد الأفلام الثقافية أو أثناء إجراء حوار في ندوة، ويمكن هنا أن يلتفت هذا الشخص إلى الجلوس الحاضرين قائلا في صوت هادئ: "من فضلكم ألا يمكن أن نكون أكثر هدوءا؟"

وفي بعض الأحيان فإن مثل هذا الضجيج أو هذه الفوضى قد تثير أحد الحضور فيقف صائحا في غضب شديد: ما هذه الفوضى؟ ما هذا الضجيج؟ لو كان هذا المكان منضبطا ما حدث هذا؟ أنا أحمل المسئولين عن دعوتنا ما يحدث الآن.. الخ، وبالطبع مثل هذا الانفعال الشديد قد يترك آثاره السلبية على الشخص نفسه، وكذلك على جمهور الحاضرين أيضا.

وهناك مواقف كثيرة يجد المرء نفسه فيها بحاجة إلى مثل هذه الاستجابة البسيطة والمعتدلة في نفس الوقت، خذ على سبيل المثال النماذج التالية:

عندما يجد الفرد نفسه بعد تناوله للعشاء في أحد المطاعم، وقد قدمت له فاتورة حساب تشتمل على أشياء لم يطلبها، ربما يكفي في مثل هذه الحالة أن يقول: أظن أن هناك خطأ ما في هذه الفاتورة، هل يمكن أن تعيد حسابها مرة أخرى؟

عندما يتبين لك أن أحد الركاب قد أخذ مكانك. قد يكون من المناسب أن تقول له: أظن يا أخي أنه قد حدث خطأ في رقم المقعد، هل يمكن أن تراجع تذكرة الحافلة.

طالب يجد نفسه ليلة الامتحان وجها لوجه مع صديق أو قريب له جاء يزوره ليمضي معه بعض الوقت في أحاديث عابرة، يمكن أن يقول له على سبيل المثال: صديقي، أنت تعلم أن لدي في الغد امتحانا، وأنا بحاجة إلى مراجعة بعض الموضوعات قبل أن أنام في وقت مبكر هذه الليلة، وأرجو أن نلتقي في وقت آخر بعد انتهاء الامتحانات.

رابعا التصعيد

وهو أسلوب يستخدم لزيادة ثقة المسترشد بنفسه ويساعد على تعميم السلوك المؤكد في المرات القادمة ويمكن استخدامه للتعامل مع موقف يمكن التنبؤ به سابقا، ويقع ضمن خطوات سيتم الحديث عنها بالمثال التالي:

- الاستجابة الأقل دونية في الفعالية: يقوم أحد الجيران برفع صوت المسجل وأنت تريد المذاكرة لامتحان مهم. والاستجابة الفعالة الدنيا هي الذهاب إليه، والقول بلطف أعتقد بأن صوت المسجل مرتفع قليلا هل يمكن خفضه؟
- زيادة مستوى الفعالية إذا لم يستجب: العودة إليه مرة ثانية لقد قلت أن صوت المسجل مرتفع وطلبت تخفيض الصوت ولكنه ما زال مرتفعا، وأنا أريد المذاكرة، فهل سمحت بتخفيض صوت المسجل حتى أركز في مذاكرتي؟
- زيادة مستوى الفعالية بشكل أكبر: العودة إليه مرة ثالثة في حال لم يستجب لطلبك، والقول: هذه المرة الثالثة التي أعود للحديث بلطف معك، ولكنك لم تستجب لحق الجيرة أو المعرفة وما زلت ترفع صوت المسجل دون مراعاة لمشاعر الآخرين.

زيادة مستوى الفعالية بشكل أكبر إخباره أنك ستتصل بالشرطة لتشكوى عليه إذا لم يخفض صوت المسجل

وتتعذب في تنفيذها أن تكون العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد قد تقدمت

خامسا: الاستبصار

حيث يطلب من المسترشد أن يتعرف على أخطائه وأن يتعلم أساليب أخرى بديلة أكثر ملاءمة، كذلك يصاحب ذلك الإيحاء القوي الذي يستهدف تخليص المسترشد من أنماط سلوكية قديمة، وأن يتبنى المعايير التي يقترحها له المعالج، وعلى المعالج أن يوضح له أن الشخص الذي لا يؤكد ذاته يلقى كثيرا من المظالم لكثرى

سادسا: الاسطوانة المشروخة:

وتعني إعادة الحديث حول الفكرة الأصلية وتكرار ذلك أكثر من مرة، ففي الحالات التي يقاطعك شخص ويعترض على ما تقول، قبل أن تنهي كلامك أو توضح فكرتك.. انتظر حتى ينتهي الشخص الذي يقاطعك من الحديث، وعندئذ تجاهل تماما ما قاله واستأنف توضيح فكرتك الأصلية باستخدام عبارات مثل هذا صحيح ولكن الموضوع الذي أريد مناقشته هو إن القضية الأساسية هي

يمكنك هذا الأسلوب من الإحساس الهادئ عند مواجهة مناقشات غير ملائمة، وتجنبك الدخول في المتاهات الجانبية التي تبعدك عن الموضوع الأصلي الذي تريد.

سابعا: الحوار مع النفس

من أنجح الوسائل للتغلب على المعتقدات الخاطئة، حيث تساعد المسترشد على الانتباه للأفكار أو الآراء التي يرددها بينه وبين نفسه، ويرى السلوكيون أن الحوار مع النفس عند أداء نشاط معين من شأنه أن ينبه المسترشد إلى تأثير أفكاره السلبية في سلوكه، ويطرح المعالجون منهجا للمرشد من خلاله يطلب من المسترشد أن يعيد ويردد عبارات معدلة للفكرة الخاطئة مثل: توقف، فكر قبل أن تجيب، عد للعشرة قبل أن تجيب .

ثامنا: المخطوطة

ويساعد هذا الأسلوب على التعبير عن المشاعر دون التسبب بالامتعاض أو الاستياء من قبل الآخرين، قبل أن تواجه الفرد. أكتب نصاً (ضع خطة) متضمنا ما تنوي قوله أو فعله بشكل موجز، كن لطيفاً ومهذباً، وليتضمن النص طبيعة المشكلة، كيف تؤثر عليك؟ كيف تشعر حيالها؟ ماذا تريد أن تعير؟

نشاط

كتب نصاً يتضمن خطة حياتك لـ:

1. يوم ....
2. أسبوع ....
3. شهر ....
4. سنة ....
5. عشر سنوات ....
6. 50 سنة ....

تاسعا: فن المباحثات

تركيز في هذا الأسلوب على تدريب الفرد على فن المباحثات، والمباحثات للتعامل مع الصعوبات التي تواجه الفرد يوميا، والاعتبارات التالية مهمة عبر عن تقديرك و عترفك بصحة وجهة النظر الأخرى، (أرى أن ذلك شيئاً مهماً بالنسبة لك)

إسأل لمزيد من التوضيح، حاول أن تفهم موقع الأفراد الآخرين، حاجاتهم و الأساليب التي دعتهم إلى ذلك:

1. إبق هادئا وتنفس بهدوء .
2. حضر نفسك للتقدم والنجاح.
3. قدر وجهة نظرك ولا تحاول أن تقلل من قيمتها
4. قدم عرض لتسوية، لا تكن عنيدا وتصر على رأيك.

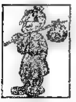
مثل: كيف يتصرف الطالب الذي تأخر عن الحصة ويريد الدخول

	غير المؤكد	العدواني	المؤكد لذاته
الحديث والتواصل اللفظي	لا يخاطر في الدخول للصف، ويبقى خارج الصف حتى تنتهي الحصة، وإذا دخل يبدأ بالأسف والاعتذار الزائد، ويعبر بحديثه بنبرة صوت خفيضة وغير مسموعة	يقول بعبارات وقحة أريد أن أدخل للحصة فهذا حقي ولن تستطيع منعي، ويردد عباراته بصوت مرتفع، وبصورة أنه يريد الانقضاض على المعلم، وكأنه يريد المواجهة	يقول وبعبارات هادئة أنا آسف لقد تأخرت هل يمكنني الدخول؟ وهو يعبر عن سلوكه بكل واقعية دون أن يؤذي الآخرين، واعتدال في الصوت ونبرة الصوت متوسطة، ويستخدم جملا مختصرة وصحيحة
السلوك غير اللفظي	لديه نظرة للأسفل، ويتفادى مواجهة المعلم، ويحرك يديه أو ينسحب من الموقف، وجسده يكاد يتداعى للسقوط	عيونه موهجة محمرة ولديه حلقة، وتقطيب الحواجب والتوجه نحو الأمام ويدفع الباب بقدمه ولا يطرق الباب، وقد يدخل دون استئذان	نظرة ثابتة مناسبة نحو الآخرين، ويداه في وضع طبيعي، واسترخاء جسمي، ويطرق الباب بهدوء ويقف حتى يسمح له
الانفعالات	لا يستطيع التعبير عن انفعالاته، وإذا عبر يقلل من قيمة ذاته للدرجة أنه قد يطمس ذاته، وقد يكتم انفعالاته، ويشعر بعدم القدرة على ضبط ذاته	يصرخ بوجه المعلم ويهدد المعلم ويقول بعبارته من الأفضل لك أن. ولا يبدي انفعالات مناسبة للموقف بل انفعالات مرتفعة في الحدة والشدة.	يعبر بالأسف المناسب عن سلوكه، ويعتذر لمرة واحدة فقط، ويتعهد لمرة واحدة فقط بأن لا يكرر السلوك

رابعاً: مهارة ضبط الذات Self - Control

تعريف الضبط الذاتي

أسلوب يعمل فيه الفرد على إحداث تغيير في سلوكه عن طريق إحداث تعديلات في العوامل القبلية والبعدية المؤثرة في السلوك.



يرى كانفر أن الأساس النظري لضبط الذات يستند إلى المنطق التالي: إن كثيرا من السلوكيات لا يكون من السهل تعديلها من جانب أشخاص غير المسترشد نفسه، مثلا الغضب والعدوان، وبعض هذه السلوكيات تؤدي إلى شعور المريض بعدم الارتياح رغم أن بعضها لا يلاحظه الآخرون، وقد تتطلب الملاحظة المستمرة وتنظيم الظروف الخاصة بتغيير السلوك إلى جلسات طويلة مع هذا الشخص وهذا أمر مكلف ولا يأتي بنتائج إيجابية دائما.

كما أن المواقف الخاصة بالمشكلات السلوكية ترتبط عادة بشكل وثيق مع ردود الفعل الذاتية ومع بعض الأنشطة المعرفية (العقلية) مثل التفكير والتخيلات وهذه السلوكيات لا يمكن التعرف عليها عن طريق الملاحظة المباشرة، ولا أحد يستطيع مراقبة أفكار الشخص وتخيلاته إلا المسترشد نفسه.

كما أن تغيير السلوك غالبا ما يكون غير سار وكثير من المسترشدين يبحثون عن المساعدة، ولكنهم في الغالب لا تكون لديهم الدافعية الكافية لتغيير السلوك بقدر ما تكون دافعهم هي التخفيف من التهديدات دون تعديل في نمط حياتهم، وعليه فإن الهدف الأول في برامج ضبط النفس هو مساعدة المسترشد على تكوين دافعية للإرشاد وتعديل السلوك.

مزايا تعلم مهارة الضبط الذاتي

- يزيد من إدراك الفرد لقدرته على التأثير في سلوكه مما يحسن مفهوم الذات لديه، يجعل الشخص هو المسئول عن سلوكه، يقلل من احتمالية الانتكاس
- يتكون الضبط الذاتي الناجح دوما من عناصر أساسية معينة وهي المعرفة الذاتية، التخطيط، جمع المعلومات، وتعديل الخطط بناء على المعلومات المتوفرة

مجالات يصلح لها الضبط الذاتي:

- تكرار التدخين.
- السمنة الزائدة والتحكم في الوزن
- التعامل مع القلق في المواقف الاجتماعية
- التغلب على الاكتئاب وبنسبة قليلة
- التحدث داخل الصف والبرهان أثناء الخطبة
- خفض العدوان
- التغلب على مشاكل النوم
- تقديم المجاملات للآخرين
- ضعف تنظيم الوقت
- الشتائم والصراخ.
- قضم الأظافر ومص الأصبع
- التبول الليلي
- الإدمان على العادة السرية.

خطوات تعلم مهارة الضبط الذاتي

أولا: تحديد السلوك المراد تغييره إجرائيا

المقصود أن أسأل ما هو السلوك المراد تغييره؟

ثانيا: جمع معلومات الخط القاعدي ومراقبة الذات

المقصود جمع المعلومات عن العوامل التي تؤثر على السلوك "الهدف" المراد تغييره، وهذا يتطلب مراقبة الذات، والعوامل التي أراقبها قد تكون عوامل داخلية مثل حديثي مع ذاتي، المرض وعوامل خارجية مثل: الأصدقاء، المال

أثناء ذلك ألاحظ المثيرات القبلية متى حدث ذلك، مع من كنت؟ ماذا كنت تفعل، أين كنت؟ ما كنت أقول لنفسي؟ ماذا قال لي؟ ماذا قلت له؟ والمثيرات البعدية ماذا حدث نتيجة لذلك ؟ هل كان حسناً ؟ هل كان سيئا ؟

وتعتبر معرفة الذات المفتاح للضبط الذاتي، وتكون الخطوة الأولى فيها مراقبة الذاتية، ويمكن الاستعانة بالنموذج التالي في المراقبة

نموذج مراقبة الذات

المثيرات القبلية		المثيرات البعدية	
متى حدث ذلك؟		ماذا حدث نتيجة لذلك؟	
مع من كنت؟		هل كان حسنا أم سيئا؟	
ماذا كنت أفعل؟		مع من مضيت بعدها؟	
أين كنت؟		كيف شعرت بعدها؟	
ماذا كنت أقول لنفسي؟		ماذا أصبحت أقول لنفسي؟	

وتحتاج لمراقبة السلوك في فترة لا تقل عن أسبوعين ومن خلال نموذج يتم تعبئته يوميا كالمثال التالي:

سلوك التدخين	عدد السجائر المدخنة	المثيرات القبلية (عام)	المثيرات البعدية (عام)
الأحد			
الاثنين			
الثلاثاء			
الأربعاء			
الخميس			
الجمعة			
السبت			

ويقر معظم الطلبة أن عملية التسجيل ليست سهلة، وخاصة عندما يقوم بالتسجيل مباشرة بعد كل مرة يقوم فيها بالسلوك المستهدف، كأن يسجل في مذكرة خاصة رقما بعد كل مرة يدخن فيها سيجارة، أو يسجل بعد كل مرة يصرف فيها نقوداً، ولتسهيل عملية التسجيل ينصح باتباع ما يلي:

لإدارة وتنظيم الوقت. احتفظ ببطاقة أو استمارة معك أينما تذهب لتسجل فيها الوقت الذي تقضيه في الأنشطة المختلفة

- في إنفاق النقود بشكل فوري: احتفظ بمذكرة أو بطاقة داخل محفظتك.
- مشاهدة التلفاز بشكل متزايد احتفظ بمذكرة بجانب المقعد الذي تجلس فيه لمشاهدة التلفاز
- للذهاب للفراش في وقت متأخر احتفظ بمذكرة جانب فراشك أو سريرك
- عند عدم الدراسة: احتفظ بمذكرة في المكان الذي تدرس فيه أو على مكتبك أو في دفتر ملاحظاتك

عند الأكل المتزايد احتفظ بمذكرة في المكان الذي تعتاد تناول الطعام فيه أو في المطبخ أو احتفظ بمذكرة يتم إلصاقها على باب الثلاجة

للتمارين الرياضية: احتفظ بمذكرة مع ملابسك الرياضية

في العلاقات الاجتماعية: احتفظ بمذكرة معك أينما تذهب.

وبشكل عام وحتى تجعل عملية المراقبة سهلة اتبع القواعد التالية:

- قم بتسجيل السلوك عند حدوثه وليس بعد ذلك

كن دقيق في تعدادك وحاول أن توثق جميع المرات التي تقوم فيها بالسلوك المستهدف

- احتفظ بسجلات مكتوبة
- اجعل نظام تسجيلك سهلا قدر الإمكان بحيث يناسب روتينك اليومي

مثال على تسجيل المراقبة لمشكلة خفض الوزن. إن خفض الوزن بشكل ناجح يتطلب ملاحظة أمور عديدة (نوع الطعام، الوقت، المكان، الموقف الاجتماعي) ثم بتسجيل المثيرات القبلية وبخاصة المشاعر وما تقوله لنفسك قبل أن تبدأ بالأكل بشكل زائد، فربما أنك تأكل لتشعر بالاسترخاء فماذا تكسب من الأكل الزائد؟ عليك أن تعرف الإجابة حتى تحصل على ما تريد بطريقة أخرى بدلا من تناول الطعام الزائد، إن تسجيل كمية الطعام الذي يتم استهلاكه هي أفضل طريقة للتسجيل اليومي

ثالثا: مراحل وضع الأهداف

غالبا ما يكون لدى الطلبة أكثر من هدف يودون تحقيقه، مثلا: يود طالب رفع معدله من جيد إلى جيد جدا، ويود تنظيم وقته، ويود التقليل من عدد ساعات الدراسة. ومن المهم عند اختيار الأهداف التركيز على الهدف الأهم والذي ينعكس إيجابيا على الفرد وبوقت قياسي وينعكس على الأهداف الأخرى، وفيما يلي نموذج يبين كيفية اختيار الأهداف:

نموذج اختيار الأهداف

	مستوى نجاحه المتوقع	الخط القاعدة ومستواه الآن
الهدف الأول		
الهدف الثاني:		
الهدف الثالث		

رابعا: تنفيذ خطة التغيير

وتتضمن التعزيز والعقاب الذاتي ويفضل أن تتم من خلال وضع الاتفاقية والتي تتم من خلال التعاقد السلوكي

إن التعاقد السلوكي من الأساليب التي تعتمد على أسلوب التعزيز بشكل منظم ودقيق، وذلك لتغيير سلوكيات غير مرغوبة وتشكيل سلوكيات مرغوبة، وهو اتفاقية بين المرشد والمسترشد على أن يقوم الطالب بسلوك معين مقابل شيء مادي أو معنوي. مثال إذا نجحت آخذك إلى رحلة.

بعض القواعد لتنفيذ التعاقد التبادلي السلوكي:

- تحديد المهام المرغوب تنفيذها من الطالب بدقة و موضوعية يمكن قياسها
- تحديد نوع المكافأة و كميتها و موعد تقديمها
- أن تكون مناسبة للجهد المبذول.
- يفضل تقديم معززات ايجابية للخطوات الايجابية نحو الهدف
- أن يكون العقد مكتوبا للالتزام بما فيه.
- أن تكون السلوكيات قابلة للتحقيق

مثال على التعاقد السلوكي

هذا عقد شخصي أريد أنا.. .... في تاريخ / /

أن أتغير في سلوك الدراسة وتنظيم الوقت، حيث إني لأن وبعد المراقبة الذاتية وبعد أسبوعين تبين أني أدرس يوميا ساعة، وأشاهد التلفاز ثلاث ساعات، ولا أدرس بالطريقة الصحيحة

أريد خلال شهرين عمل ما يلي:

- زيادة عدد ساعات الدراسة إلى ساعتين يومي
- تقليل عدد ساعات مشاهدة التلفاز إلى ساعتين يوميا
  تلخيص المادة التي أريد مذاكرتها في دفاتر خاصة
- استغلال وقت العطلة الأسبوعية للمراجعة الأسبوعية بحيث تتم مراجعة ثلاث مواد أسبوعيا

وإذا قمت بهذا العمل فخلال الشهر الأول سأحصل على

وجبة لذيذة يوم كمكافأة على الجهود التي تم بذلها

وإذا قمت بهذا العمل فبعد الشهر الثاني سأحصل على:

سأشتري ملابس جديدة وساعة

- سيمدحني والدي أمام الآخرين والأقارب على التغير الذي حققته

أما إذا قصرت ولم أحقق العمل فبعد الشهر الأول سأعمل ما يلي

أبعث رسالة إلى عشرة من الأصدقاء أخبرهم أنني لم أستطع لغاية الآن تحقيق أهدافي الدراسية وأريد مساعدتهم

- أبتعد عن زيارة أصدقائي لمدة أسبوع

وإذا قصرت ولم أحقق العمل فبعد الشهر الثاني سأعمل ما يلي:

- أمنع نفسي من الخروج في رحلة لمدة شهرين
- أعيد ترتيب أهدافي وأتعرف على أسباب قصوري، واكتب هذه الأسباب على ورقة خارجية.
- هذا عقد شخصي أريد تحقيقه، أدعو الله أن يساعدني في تنفيذه

توقيع صاحب العقد توقيع ولي الأمر توقيع المرشد

خامساً: تنظيم البيئة

حيث يحتاج المسترشد حتى يقلل من حصول الاستجابات غير المرغوب فيها أن يقوم بتغييرات في البيئة بحيث إما يسيطر على المثيرات التي تولد الاستجابات أو يغير النتائج التي تليها لكن كيف يحدث ذلك.

بدلا من التعرض للإغراء، يستطيع الفرد تجنب الموقف غير المرغوب مثال لا يرد على الهاتف كذلك في حالة كونه يعاني من قلق وأرق قبل النوم يضطره للاتصال بهما فإن عليه أن يطلب من اخوته مشاركته بمشاهدة التلفاز قبل النوم

سادسا: تقييم برنامج الضبط الذاتي

يحتاج المسترشد إلى تحديد فترات معينة يقيم بها ما قام به من ضبط لسلوكه، ويحتاج لتحديد معايير مناسبة ومحددة وواضحة تساعده في التقييم الدقيق

خطوات تنظيم وضبط الذات

نقلا عن Wallace J. Kahn, Self Management. Learning to be our own Counselor, personal & Guidance Journal, 55 Dec. 1976. ترجمة سهام أبو عيطه

الخطوات	تدخين السجائر بكثرة	البدانة الزائدة	الشعور بالنقص	الكآبة
مراقبة الذات	كحة بكثرة، عطش وعصبي، بأخذ الشيء، تعبقات الآخرين	ملابس ضيقة وصغيرة، ثمن الأكل الزائد، دائما يأكل	لا تقل لا، لا تعترض على أحد، تتفادى حقك وغضبك، ولا تستطيع التعبير عنها	غير ... هوايات، نادرا ما تضحك، تبين الأصدقاء
قياس السلوك القبلي	معدل التدخين 40 سيجارة في اليوم لأكثر من أسبوعين	معدل السعرات الحرارية 4000 يوميا خلال أسبوعين	يبدأ بالإجابة بنعم بمعدل أربع مرات في اليوم عندما تحصل الإجابة بلا	تحسب معدل إيجابياتك الإيجابية مرة واحدة يوميا لمدة ثلاثة أسابيع
معالجة الحدث	تخفيض عدد خمس سجائر في اليوم وتعطيه خمسين قرشا إذا لم يحقق هدفه كعقاب	تخفيض السعرات الحرارية إلى 2000 كل يوم بالسيطرة على وقت الأكل ونوعيته وكميته	زيادة التعبير بالتفصيل الشخصي وحاول أن تكافئ نفسك على كل إجابة بنعم جاءت ملائمة للموقف	تحتفظ بمذكرة شخصية تدون فيها ما تحققه يوميا من إيجابيات وتراجعها ثلاث مرات يوميا

الخطوات	تدخين السجائر بكثرة	البدانة الزائدة	الشعور بالنقص	الكآبة
المرحلة التي تم وصلت إليه الذات	عند الوصول إلى عشر سجائر في اليوم، يبدأ بالتخفيض إلى سيجارتين في اليوم، المال الذي يوفر من شراء السجائر يشتري فيه أدوات رياضية حتى يصل إلى هدفه وهو التوقف عن التدخين كلية	القيام بتمارين رياضية ومتابعة برنامج تخفيف الوزن، بالأكل بالصحيح فقط شراء ملابس جديدة عند تحقيق الهدف	حاول أن تقدم إجابات أكيدة لأصدقائك قبل أن تتقدم بهذه الإجابات لرئيسك بالعمل، قف مرة لتسمع مناقشة واستمر في التعبير عن ذاتك حتى تصل لمستوى المرغوب	بعد مراجعة المذكرة في المساء خطط لشخص محبب لك يومياً، وخطط لعطلة الأسبوع بنشاط اجتماعي مع الأصدقاء

ملاحظات في الضبط الذاتي

دور المعالج: يساعد المسترشد في وضع الخط القاعدي ومراقبة الذات، وله دور في كتابة العقد ويطلع على تنفيذ البرنامج وكيفية تقديم التعزيز الذاتي والعقاب الذاتي، ويعتبر داعم للمسترشد في كل المراحل.

دور المسترشد: يراقب نفسه ويختار الأهداف وينفذ البرنامج فيعزز ذاته أو يعاقبها حسب ما تم الاتفاق عليه في العقد المكتوب.

أهم ما يميز الضبط الذاتي وجود خط قاعدي للقياس القبلي والبعدي

في حالة فشل برنامج الضبط الذاتي: فإن الفرد قد يكون فشل إما في مراقبة ذاته بشكل مناسب، أو الوصول للسلوك المستهدف بالشكل الصحيح، أو عدم تنفيذ عقد واقعي ومتابعته، أو بسبب عدم الدافعية للتغير.

من أساليب الضبط الذاتي

1. ضبط المثير: ويقصد به إعادة تنظيم وترتيب البيئة من جانب المسترشد لكي يحث أو يقلل بعضاً من سلوكياته، وقد استخدم هذا الأسلوب بشكل واسع في البرامج التي تساعد المسترشدين في التقليل من الأكل أو التدخين، فكما هو معروف لدى مدخنين فإن سلوك التدخين يمكن أن يستثار لرؤية المطفأة أو الجلوس على مقعد

أو في مكان مرتبط بالتدخين، وقد قام ستيوارت Stewart بدراسة شممت برنامج لتخفيف الوزن، وركز فيه على متغيرات معينة يتم ضبطها وهي

- إبعاد الطعام من كل مكان في البيت (ما عدا المطبخ).
- محاولة حفظ الأطعمة التي تتطلب بعض الإعداد.
- جعل تناول الطعام خبرة خالصة لا ترتبط بأنشطة أخرى مثل القراءة أو الاستماع للراديو أو مشاهدة التلفاز أو الحاسب.

كما قام كوتس وثوريسون Coates & Thoreson باستخدام أسلوب ضبط المثير (التحكم في المثير) بنجاح في برنامج للتغلب على الأرق وتكوين عادات حسنة للنوم ومقاومة الأرق، وفيما يلي النظام الذي أعده هذان الباحثان

- اذهب للرقاد في السرير عندما تشعر بدخول النوم عليك
- لا تستخدم السرير لأغراض غير النوم مثل الجلوس أو تناول الطعام أو الاستذكار.
- إذا وجدت نفسك غير قادر على الدخول في النوم، قم واذهب إلى غرفة أخرى وابق فيها لأي وقت ترغبه ثم عد إلى غرفة النوم للنوم
- إذا كنت لا تزال غير قادر على النوم كرر الخطوة السابقة
- استيقظ في نفس الموعد كل يوم.
- لا تأخذ فترات نعاس في الظهيرة.

2. **التعليمات الذاتية:** كثيرا ما نتحدث لأنفسنا وهذا الحديث يأخذ صورا عدة، ومن نقصده بالتعليمات الذاتية هو ذلك النوع من حديث النفس الذي يأخذ صورة الحث والتوجيهات والطلب (مثل أن يقول الشخص لنفسه أنا لن أسرق، لن أقبل الرشوة لأقوم بهذا العمل، لن استخدم أستجيب لطلب هذا الصديق، إن علي أن أجرب هذا الطريق مرة أخرى هكذا.. وقد استخدم أسلوب التدريب على التعليمات الذاتية لتغيير الأنواع الاندفاعية من العدوانية والنشاط الزائد لدى الأطفال، والغضب لدى الكبار.

ومن الأمثلة الجيدة في مجال التعليمات الذاتية ذلك البرنامج الذي أعده ميكنبوم وجودمان ليتعلم الأطفال المندفعون أن يعدلوا من سلوكياتهم غير اللفظية، وقد اشتمل البرنامج على ما يلي:

- شخص راشد يقوم بنمذجة واجب (مهمة) بينما يتحدث إلى نفسه بصوت مرتفع
- يقوم الطفل بأداء نفس المهمة أو السلوك تحت توجيه الأنموذج.
- يقوم الطفل بأداء الواجب بينما يعطي تعليمات لنفسه بصوت عال
- يكرر هذه التعليمات فيما بعد سرا

وفيما يلي بعض المواضيع التي يمكن أن يساهم في علاجها الضبط الذاتي وكيف يمكن مراقبتها؟

1. **القلق والضغط النفسي:** معظم المواقف التي تثير القلق ليست خطرة، وعادة ما يحدث القلق بسبب الطريقة التي تفسر بها هذه المواقف، وغالبا ما يسبق القلق التفكير والاعتقاد بأن هناك تهديد شخص في الموقف، ولهذا قم بتسجيل الأمور المقلقة المرتبطة بالذات؟ وهل هي حقيقية؟ على سبيل المثال عبارة. مُارسي في الاختبار، أنها كارثة وحاول أن تقدر هل هذا الأمر يعتبر كارثة بالمقارنة مع هزة أرضية أو مجزرة عسكرية. راقب الجمل التي تتضمن تهديدا شخصيا متطرفا، لا تؤدي سوى لتكيف غير مناسب مع الموقف، إذن راقب تلك الأفكار التي تدور حول المواقف المثيرة للقلق والتي تعتقد أنك لا يمكن التحكم بها أو ضبطها
2. **تأكيد النفس.** الشخص المؤكد لنفسه هو الذي يتصرف بشكل مناسب في المواقف الاجتماعية ويكون صادقا وحرا في التعبير عن أفكاره ومشاعره بشكل واضح ومباشر آخذا بالحسبان مشاعر ومصالح الآخرين. إذا كنت عدوانيا وتريد أن تصبح مؤكدا، لذلك راقب سلوكياتك، ولغتك، وتصرفك غير اللفظي، وانفعالك. والذي يؤذي الآخرين من أجل العمل على تعديله
3. **الاكتئاب وتقدير النفس المنخفض:** إن من أفضل ما يعتبر مضادا للاكتئاب هو البيئة الجديدة والتي تتضمن أنشطة سارة، وتوفر فرصا لتعزيز التفاعل الاجتماعي، وبذلك يعتبر تغيير البيئة من الخطط الجيدة لتحسين المزاج، ويكون أداء الأشخاص المكتئبين مشابها لمن لا يعاني من الاكتئاب، والمفرد هنا أن يراقب حمله الذاتية والتي

تساهم في زيادة الاكتئاب، ومنها "علي أن أقوم بكل شيء بشكل كامل ولا يستقصي الآخرون، أو تلك التي تتعلق بالمقارنات مع الآخرين مثل: أنا ضعيف جدا بالمقارنة مع زميلي ونظرته للآخرين والتي تكون غير واقعية، كما عليه أن يراقب نظرته للمستقبل والتي غالبا ما تكون متشائمة وسوداوية.

4. **العلاقات مع الآخرين:** عادة ما تتضمن المثيرات القبلية للمخاوف الاجتماعية مقابلة أناس جدد أو البدء بمحادثة مع أشخاص لا تعرفهم جيدا، أو أن تكون محط الاهتمام عندما تتكلم أمام طلاب صفك، وما يجمع المواقف السابقة هو أنك ترغب بأن تدير تقديرك لنفسك إلى الآخرين وبطريقة إيجابية، ومن الطبيعي أن تشعر ببعض التوتر في هذه المواقف لكن بعض الأشخاص يخبرون أنفسهم بأن هذا الموقف مهدد وأن الآخرين سيرونهم غير جذابين ببعض النظر عما يقومون به، لذا راقب حديثك مع نفسك والذي توجهه لذاتك في المواقف الاجتماعية، وتأكد بأنك لا تستخدم جملا تتضمن كوارث.

5. **التدخين وتناول العقاقير والكحول:** من المهم النجاح المبكر في ضبط تعاطي مواد مصدره، قم باختيار أحد المواقف التي تكون فيها واثقا من قدرتك على مقاومة التدخين، اسأ خطتك بهذه المواقف حتى تعيش خبرة نجاح وكفاءة ذاتية، إذا كانت مشكلتك تحدث بشكل متكرر في البيت، قم بتغيير ترتيب أثاث البيت في المكان الذي تعتريك فيه الرغبة العارمة للتدخين أو غيره، وعندما تكون في أماكن عامة تسحب تلك المثيرات أو المواقف والتي تمثل مؤشرا لرغبتك كأن تكون مع أناس معينين يشجعونك لكي تدخن، كما أن بإمكانك مراقبة الأفكار التي تحثك على التدخين، وحاول استبدالها بأفكار أخرى أكثر مقبولية، قم بتحديد السلسلة السلوكية التي تقود للسلوك المشكل، وحاول تعديل هذه السلسلة فإذا كنت ستدخن إذ ما توفرت لديك السجائر فقم بشراء سيجارة أو اثنتين بدلا عن علبة كاملة، وراقب الجمل الذاتية التي تقولها لنفسك ومرتبطة بالتدخين وأسأل نفسك: لماذا أريد أن أدخن هذه السيجارة؟ هل أنا حقا أريد أن أبقى مدمنا.

6. **المذاكرة وتنظيم الوقت:** راقب كيف يذهب وقتك، وسجل ذلك في مذكرة خاصة، وراقب هيمنة الأنشطة التي تقوم بها بخلاف الدراسة، وسجلها بقائمة تحدد فيها ما يعتبر مناسبا وما يعتبر غير مناسب

7. **الوزن الزائد أو خفض الوزن:** لا بد من مراقبة الحديث الذاتي الذي تقوله لنفسك قبل تناول الطعام، والأنشطة المرتبطة بتناول الطعام كمشاهدة التلفاز، كما أن عليك أن تراقب السلسلة السلوكية التي تساهم في استمرار السلسلة مثل وجود الطعام في كل مكان في المنزل، عدم وجود ما يشغل الفرد، عدم الصعوبة في الوصول للطعام بأي وقت، تناول الطعام بكميات غير محددة، العودة لتناول الطعام في عدة وجبات غير منتظمة

خامسا: مهارة اللعب التربوي لدى المرشد

المقدمة

لا شك في أن استعمال الألعاب التربوية قد انتشر منذ فترة طويلة في المجال التربوي، منذ أن بدأت المدارس تزاول نشاطها، حيث كان المعلمون يتحينون الفرص لطلبتهم بالقيام باللعب الإيهامي، مثل تمثيل الأدوار في مسرحية تاريخية، أو تقمص شخصيات البائعين والمشترين، أو القيام بأدوار الأطباء والممرضين والمرضى، وغير ذلك ولكن في الستينات من القرن العشرين شاع استعمال الألعاب التربوية في المدارس ومؤسسات التعليم العالي، وفي مجالات أكاديمية مختلفة وقد أجريت بحوث كثيرة حول أهمية هذه الألعاب وأثرها في تحقيق الطلبة للتعلم، وأظهرت هذه البحوث أن الألعاب التربوية تعد وسائل تعليمية فعالة وقوية التأثير في تغيير سلوك المتعلم واتجاهه بإكسابه معارف ومهارات دقيقة يواجهها في واقع حياته العملية، ومن ثم تغيير في اتجاهه نحو الوسائل التي يتفاعل معها ويعتبر اللعب التربوي ذو أهمية كبرى في تنمية شخصية الطفل في مختلف جوانبها ، وتعد الألعاب التربوية من أهم المواد أو الوسائل التعليمية التي يمكنها أن تجسد المفاهيم المجردة، كما يمكنها أن تجعل المتعلم نشطا وفاعلا أثناء عملية التعلم

مفهوم الألعاب التربوية

ويعرف مرعي وبلقيس الألعاب التربوية بأنها نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يمارسها فرد أو مجموعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة .

أهداف الألعاب التربوية

يمكن للألعاب التربوية تحقيق العديد من الأهداف التي يمكن إجمالها بما يلي:

1. يتعلم الطفل العديد من الحقائق والخصائص والصفات للأشياء والناس الذين لهم علاقة بتلك اللعبة.
2. تساهم في تنمية الجانب المعرفي عند الفرد من خلال قواعدها وأنظمتها.
3. تساعد على تنمية مهارة العمل الجماعي ومهارة الاتصال مع الآخرين.
4. تنمية التفكير الإبداعي.
5. تلبي حاجات الطلبة السيكولوجية.
6. تحقق المتعة والتسلية لدى الفرد.
7. تحقق أهدافا قد تكون مرتبطة بالمنهاج.
8. تنمي القدرة على الاتصال والتفاعل من الآخرين.
9. تزيد من التفاعل الصفي الايجابي.

الأهمية التربوية للعب

إن اللعب على أنواعه فرديا كان أو جماعيا داخل البيت يفسح للطفل فرص التعلم و تحقيق القدرات فمثلا عندما يتسلق الطفل شجرة و يصل إلى أعلاها يكون قد تمكن من السيطرة على الخوف و من تقدير المواقع الصالحة.

إن اللعب يساعد في نمو الذاكرة والتفكير والإدراك والتخيل و الكلام و الانفعالات والإرادة والخصال الخلقية المحمودة، كما أن اللعب وسيلة فعالة في اكتشاف شخصية الطلبة وإمكانياتهم النفسية والعقلية والمساهمة في حلها.

إن اللعب وسيلة مرنة يمكن أن تساعد المرشد في توفير فرصة للنمو من خلاله لدى الطلبة، ومساعدتهم في إشباع ميولهم وتلبية رغباتهم كما أن اللعب وسيلة علاجية فعالة في تخليص الطلبة من المؤثرات والانفعالات والاضطرابات. ويمكن تلخيص أهم هذه الوظائف فيما يلي:

اللعب أداة تربوية تساعد على تفاعل الطفل مع عناصر البيئة ومكوناتها

اللعب وسيلة تعليمية تقرب المفاهيم إلى الأطفال وتساعدهم على إدراك معاني الأشياء.

- يعتبر اللعب أداة فعالة في تفريد التعلم وتنظيمه لمواجهة الفروقات الفردية وتعليم الأطفال وفقاً لإمكانياتهم وقدراتهم.
- اللعب وسيلة اجتماعية تعلم الأطفال السلوك وأساليب التواصل.
- اللعب وسيلة مهمة في اكتشاف شخصية الطفل.

مما لا شك فيه أن التربية الحديثة تجعل من اللعب وسيلة لتنمية قدرات الطفل وتنمية الذكاء والتفكير منذ السنوات الأولى إذ تعمل على توفير الألعاب المختلفة في دور الحضانة.

شروط الألعاب التربوية التي يمكن للمرشد استخدامها

هناك مجموعة من الشروط الواجب توفرها عند اختيار الألعاب التربوية، نذكر منها:

- أن تكون اللعبة ذات أهداف تربوية.
- أن تكون اللعبة مثيرة وممتعة.
- أن تكون قواعد اللعبة سهلة وواضحة وغير معقدة وتتفق مع جميع الطلبة.
- أن تكون اللعبة مناسبة لخبرات الطلبة وميولهم وقدراتهم.
- أن يكون دور الطالب واضحاً ومحدداً في اللعبة.
- أن تكون متوفرة في بيئة الطالب.
- أن يشعر الطالب بالحرية والاستقلالية في اللعب.

أنواع اللعب التربوي التي يمكن للمرشد استخدامها

لقد تعددت أنواع اللعب وفقا للعديد من المتغيرات ووفقا لمراحل تطور نمو الطفل أو خصائصه البدنية والحركية والاجتماعية، وسوف نورد أحد هذه التقسيمات:

1. اللعب الحر: وهو لعب مرن غير مخطط من قبل الكبار، ويتمثل في تعاطي النشاط بدون ضوابط معينة، فهو نشاط الطفل التلقائي الحر المستقل.

2. اللعب المنظم: وهنا يكون اللعب معايير وقوانين وقواعد منظمة. ويشتمل اللعب المنظم على:

أ. اللعب الجماعي: وفيه يتفاعل طفلان أو أكثر في عمل أنشطة متشابهة دون أن يساعد بعضهم البعض وبغير قواعد أو تنظيم.

ب. اللعب الفردي الذي يمارسه الطفل بمفرده.

ج. اللعب الخيالي الذي يعتمد على خيال الطفل وتخيلاته للمواقف.

د. اللعب التمثيلي، حيث يقوم الطفل بتقليد شخصية معينة.

هـ. لعب المحاكاة التقليدي من خلال تقليد الطفل لوالديه مثلا في أعمال المنزل.

ومن الألعاب التربوية التي يمكن للمرشد الاستعانة بها في مساعدة الطلبة ما يلي:

1. الدمى: مثل أدوات الصيد والسيارات والقطارات والعرائس وأشكال الحيوانات والآلات وأدوات الزينة ... الخ.
2. الألعاب الحركية: مثل ألعاب الرمي والقفز، والتركيب، والسباق، والقفز، والمصارعة، والتوازن والتأرجح، والجري، وألعاب الكرة.
3. ألعاب الذكاء: مثل الفوازير، وحل المشكلات، والكلمات المتقاطعة.
4. الألعاب التمثيلية: مثل التمثيل المسرحي، ولعب الأدوار.
5. ألعاب الغناء والرقص: مثل الغناء التمثيلي وتقليد الأغاني والأناشيد والرقص الشعبي.
6. ألعاب الحظ: مثل التخمين والسلالم، وألعاب التخمين.
7. القصص والألعاب الثقافية: مثل المسابقات الشعرية، وبطاقات التعبير.

ملاحظة: على المرشد استخدام الألعاب لمساعدة الطلبة في مواجهة مشكلاتهم وتنفيس انفعالاتهم المختلفة والتخلص من ضغوطاتهم التي يعانون منها، وعليه أن يكون حريصا في عدم المبالغة عند استخدامها حتى لا تنقلب الجلسة الإرشادية كلها إلى لعب، كما يفضل استخدامها بكثرة مع الطلبة الصغار.

سادسا: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد

الأزمة

هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو للأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة

إن الحياة تعصف بها ألوان من المشاكل، وأشكال من الأزمات، والإنسان لا يزال يقاوم أحداثها، ويصارع أطرافها، ويكابد نتائجها، يستمر تارة، وينقطع تارة، يسعفه ذكاؤه في أحداثه حيناً، ويقصر به حيناً، ينجح مرة، ويخفق أخرى

وتتنوع الأزمات في مجالاتها، وتشتد في خطرها، ولذلك لا بد من أن يتعلم الطلبة مهارة إدارة الأزمات، وهذه المهارة يجب على المرشد امتلاكها في البداية لكي يتمكن من مساعدة الطلبة للتعامل معها وقت الحاجة، كما أن بعض المشكلات التي تحدث في المدرسة تحتاج إلى إدارة من قبل المرشد حتى تتمكن المؤسسة التي يعمل فيها من تجاوز هذه الأزمة، فمثلا قد يسقط طالب في المدرسة فيموت أمام الطلبة، وقد يعتدي طالب على آخر فيموت أو يتأذى بشدة، وقد يحدث حريق، أو تتعرض رحلة مدرسية لحادث ما، أو يغمى على معلم أمام الطلبة وكل هذه الأحداث تحتاج للمرشد من قدرة ومهارة سريعة في التعامل معها وتهدئة الطلبة وطمأنتهم، حتى يتمكنوا من تجاوز الأزمة النفسية التي مروا بها.

تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها

لا بد في البداية من تحديد الأزمة بدقة، ويجب التفريق من قبل المرشد بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية، فالأولى قد يفتعلها آخرون من أجل لفت الانتباه وإنهاك القوى، مثلا قد يغمى على طالب في المدرسة من أجل لفت الانتباه له وهو قد يكون مصاباً بالصرع. وعلى المرشد المبدع أن يمتلك حساسية عالية تجاه المشاكل والأزمات ليتمكن من تحديد طبيعة الأزمة قبل الحكم عليها.

كيف يشخص المرشد الأزمة؟

إن الأزمة في حقيقتها ليست أكثر من مرض خطير هاجم جسداً فوجده منهك القوى ضعيف المقاومة. ومن ثم كان بدهياً القول بأن التشخيص السليم للأزمة هو بداية الاهتداء للأسلوب الأمثل للتعامل معها، ويمكن تشخيص الأزمة عبر ما يسمى بـ المنهج الشمل" الذي يقوم على المحاور الآتية:

1. استقراء تاريخ الأزمة وتصنيفه إلى مراحل.
2. تفكيك الأزمة إلى الأجزاء التي تفاعلت على نحو معين مما أدى إلى حدوثها.

الخطوة التي تلي مرحلة تشخيص الأزمة هي تحديد الأهداف التي يجب عملها لماذا مدير الأزمة؟ سؤال محوري يستلزم إجابة دقيقة من قبل المرشد من خلال سلوك المنهج العلمي في تحديد الأهداف، ومثل هذه الإجابة قد تبين لنا في بعض الأزمات التي يديرها أن الأهداف التي يمكن تحقيقها متواضعة، ومن ثم فهي لا تستحق الجهد المبذول و تكلفة المتوقعة. وعند صناعة الأهداف في أجواء الأزمة، يجب التأكد من أنها واضحة ودقيقة، متناسقة، متكاملة، واقعية، قابلة للقياس، وأن تكون الأهداف من نوع واحد استراتيجية أو تكتيكية.

إن الخطوة الثالثة التي يجب على المرشد اتباعها عند وقوع الأزمة بعد تشخيصها وتحديد هدف لها هو الحد من تفاقم الأزمة:

يقتضي التفكير العلمي - بعد تحديد الأهداف - أن تحدد البدائل ممكنة، غير أن تصاعد أحداث الأزمة يفرض على فريق الأزمة التفكير في آلية للحد من تفاقمها من خلال تحديد بدائل أولية، أو علاجات مسكّنة بغية السيطرة على فيروس الأزمة بقدر المستطاع والذي ينشر الخلايا السرطانية ويعمل على تضخمها.

وهذه الخطوة يجب ألا ننظر إليها على أنها مستقلة عن خطوة تحديد البدائل، وذلك أن الأزمة تتصاعد أحداثها بشكل سريع ومخيف، مما يحتم علينا محاولة دمج هاتين الخطوتين عبر طريقتين هما:

1. قيام فريق إدارة الأزمة والذي يديره المرشد بـ التفكير الآني في كلتي العلاجين المسكّن والأساس في وقت واحد أو في أوقات متعاقبة.

2. تقسيم فريق الأزمة إلى قسمين: يتولى أحدهما العلاج المسكّن، ويتولى الآخر في الوقت ذاته - العلاج الأساس.
3. تقسيم الأدوار بين جميع أعضاء الفريق، والاستعانة بالمجتمع المحلي من أجل المساهمة في الدعم النفسي والمادي والاجتماعي وتخفيض المشكلة بشكل أولي.
4. تحديد ناطق إعلامي واحد فقط من أجل التعامل مع الأزمة حتى لا تظهر مبالغات وتضخيم في أحداث المشكلة.

أما الخطوة الرابعة فتتضمن تحديد البدائل الممكنة: وفي هذه الخطوة لا بد من تسجيل كل ما يعين على تحقيق هذه الأفكار، وعدم الاستعجال في محاكمتها وإصدار حكم عليها، فقد أثبتت بعض الدراسات المعنية بالأزمات أن كثيراً من الأفكار والبدائل الجيدة التي نفذت في بعض الأزمات قد هوجمت في البداية ووصفت بأنها مثالية!

وعند تحديد البدائل يجب على فريق الأزمة أن يطرحوا على أنفسهم بعض الأسئلة التي تعين على توليد أكبر قدر ممكن من البدائل، ومن تلك الأسئلة مثلاً ما يلي:

1. ماذا لو فعلنا أو لم نفعل كذا ... ؟
2. هل نغير رؤية التفكير؟ هل نفكر رأساً على عقب؟
3. هل نستطيع تنفيذها؟ وهل الوقت مناسب لتنفيذها؟ ومن يستطيع مساعدتنا؟

وبعد تحديد البدائل الممكنة يجب إخضاعها لدراسة علمية، تشترك فيها مجموعة من الخبراء والمتخصصين وفريق الأزمة + بعض المستشارين - إن لزم الأمر. ويمكن تقييم كل بديل من خلال مجموعة من الأسئلة مثل:

1. هل يمكن تطبيقه عملياً؟ وهل نملك القدرة والموارد الكافية لتطبيقه؟
2. ما هي تكلفة تطبيقه؟ وكم سيستغرق من الوقت؟
3. ما هي الآثار والمخاطر المتوقعة؟ وما هي ردة الفعل المتوقعة للخصم؟

وإذا تم اختيار البديل المناسب فثمة أسئلة أخرى نجيب عليها هي:

1. من الذي سيشارك في تنفيذ كل خطوة؟ ومتى؟ وكيف؟ وكم ستستغرق هذه الخطوة من الوقت؟
2. ما هي المشكلات التي يمكن أن تنشأ بين الأشخاص بسبب التنفيذ؟
3. ما هي استراتيجيات التعامل مع الأزمات؟

استراتيجيات التعامل مع الأزمة كثيرة. ولذا كان من الواجب عند اختيار الإستراتيجية مراعاة الأمور الآتية:

1. تحديد الموقف من الأزمة: من هو صانع الأزمة؟ ومن هو المستهدف بها؟
2. اختيار الإستراتيجية التي تناسب طبيعة الأزمة وإفرازاتها.
3. التأكد من أن الإستراتيجية المختارة يمكن تطبيقها في ظل الإمكانات المادية والبشرية المتاحة.
4. التعرف على إستراتيجية الطرف الآخر.

أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الأزمات

1. **كبت الأزمة**: وتقضي هذه الإستراتيجية بالعنف في التعامل مع الأزمة ومع الطرف الآخر، وذلك بالتدخل السريع ومحاولة وقف أحداثها والقضاء على مولّدتها كالأزمة الطلابية التي حدثت في الصين في صيف 1989م.
2. **تفريغ الأزمة**. وهذه الإستراتيجية تعتبر امتداداً لما قبلها، إلا أن الفرق بينهما يكمن في أن الإستراتيجية الأولى تهدف إلى القضاء نهائياً على الأزمة دفعة واحدة، بينما الثانية تروم القضاء عليها تدريجياً لقناعة مستخدمها بضرورة التدرج إما لتماسك الطرف الآخر وقوته وكثرة أتباعه، أو لتظهر إعلامياً بمظهر المتسامح، أو لغير ذلك من الأسباب.
3. **إنكار الأزمة أو تجنّبها**: أي أنه لا يتم الاعتراف بوجود الأزمة أصلاً أو لتقليل من شأنها بحيث تصور على أنها مجرد فقاعات هواء لا تلبث أن تتبدد، ومن ثم فإن هذه الإستراتيجية يصاحبها تعتيم إعلامي لإقناع بعض من المستهدفين

بالأزمة وبخطورتها وتحصين الأفراد من هذه الحملات الإعلامية، وإقناعهم بعدم وجود أية أزمة أو التهوين من شأنها.

4. عزل قوى الأزمة: هذه الإستراتيجية تؤمن بالحكمة التي تقبع في اللاشعور الإنساني، والتي تقضي بقطع رأس الحية بغية التخلص من شرورها، وعبر هذه الإستراتيجية يتم تصنيف قوى الأزمة إلى: قوى صانعة، وقوى مؤيدة، وقوى مهتمة بالأزمة. وبعد هذا التصنيف يتم عزل القوى الصانعة بطريقة أو بأخرى

5. احتواء الأزمة: وتهدف هذه الإستراتيجية إلى محاصرة الأزمة والعمل على عدم ستفحالها، عبر امتصاص الضغط المولد لها.

6. تصعيد الأزمة: وذلك بالعمل على زيادة حدة الأزمة إلى درجة معينة، ويتم اللجوء إلى هذه الإستراتيجية في حالات خاصة ولتحقيق أهداف محددة، مثلاً في حالة الغموض الشديد في الأزمة وعدم ظهور أطراف الأزمة الحقيقية

7. تفريغ الأزمة من مضمونها: ليس ثمة أزمة بلا مضمون، ومضمون الأزمة قد يكون دينياً أو ثقافياً أو سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً أو خليطاً، وهذه الإستراتيجية تقضي بأن تخنق الأزمة وذلك بامتصاص مضمونها، وجعلها تتنفس بلا هواء أو بهواء بلا رئة

8. إستراتيجية التفريغ كثيراً ما تستخدم في الأزمات الدينية والثقافية؛ ذلك أن الدين والثقافة يستعصيان على العنف والإكراه في الأغلب، وهو ما يضطر أحد الطرفين إلى تفريغ الأزمة من مضمونها والادعاء بأنها لا تمت إلى الدين أو الثقافة بأدنى صلة، لتبقى بعد ذلك مهمة الطرف الآخر محصورة بالتأكيد على هذا المضمون

مهارة بث الأمل

على المرشد أن يكون باستمرار متفائلاً ولا يدخل اليأس إلى داخله، حتى يكون مرشداً ناجحا ومبدعا، ولو استمع المرشد إلى كلام الآخرين المغرضين له لما استطاع أن يشعر بالتفوق أو بالأمل، ولا استطاع بالتالي أن يبني ذلك لدى المسترشدين، وفيما يلي اخترت لكم بعض الحكم والعبر التي يمكن للمرشد أن يتبعها ويعتبر

قد يمر في حياته من أجل أن تساعد المسترشد في بناء الأمل لديه. وخاصة عندما يتعرض المسترشد لأزمة من الأزمات السابقة التي تم ذكرها.

أولا: ما أصابك لم يكن ليخطئك

هذه الوصية تجعل المرشد يعتمر بثمرة الإيمان بالقضاء والقدر، فالأزمة في حقيقتها مصيبة يبتلينا ربنا - عز وجل - بها تمحيصاً للذنوب ورفعة للدرجات، ولذلك فإن من الواجب على الفرد المتأزم أن يؤمن بأن أزمته لم تكن لتخطئه، ليستجمع بعد ذلك قوته ويسترد رشده ويلتقط أنفاسه من أجل الشروع في مواجهة أزمته

ثانيا. كن واقعيا، فقد لا تستطيع تحقيق كل أهدافك

بعد أن يثوب المسترشد لرشده ويمسك زمام عقله، عليك كمرشد أن تبادر بسؤاله ما هدفك؟ ماذا تريد بالضبط؟ وبعد أن يحدد أهدافه بدقة احذر من مثالية لي قد توهمه أحياناً بأنه قادر على تحقيقها كلها وفي كل أزماته

ثالثا. وسّع نطاق استشاراتك

قال تعالى مبيناً أهمية الاستشارة ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ آل عمران 159)، وتنبثق هذه الأهمية من كونها تتيح لمدير الأزمة أن ينظر للأزمة بعقلانية أكثر وطرائق تفكير متعددة، ومن زوايا متعددة، وبنفسيات مختلف تفاؤلاً وتشاؤماً.

إن بعضاً من المرشدين يعانون من الأزمات، غير أنهم في الحقيقة لا يستشيرون إلا أنفسهم ولا يصدرون إلا عن عقولهم.

رابعا: ابحث عن الدعم النفسي من الآخرين

عندما يتعرض مسترشد لأزمة ما يحتاج إلى أن يتلقى الدعم من الآخرين، وكمرشد عليك أن تكون داعما له نفسيا، وأن لا تتركه أو تشعره بأن مشكلته غير مهمة. ويقتضي الدعم النفسي أن تحس به بجسمك وعقلك وعواطفك وكلامك وحركاتك فلا تشعره حتى ولو بمقدار أنك لا تحترمه

خامسا: تجنيب المسترشد إرادة الفشل

مشكلة الأولى لدى الفاشلين لا تتمثل في أنهم لا يريدون لأنفسهم النجاح، وإنما تتمثل في أنهم لا يريدون لها الفشل وإرادة النجاح وإرادة الفشل نقيضان لا يجتمعان ولا يرتفعان فإما أن تريد النجاح وإلا فأنت تريد الفشل. لابد من إزالة العوائق قبل إقامة الدار، ولابد من إبعاد روح الفشل قبل تحقيق النجاح. وعليك كمرشد أن تعمل عند بناء الأمل على أن تقوي من إرادة المسترشد فكلما تمت بذلك كلما تمكن المسترشد من التخلص من مشكلته بشكل أسرع

سادسا: مساعدة المسترشد على امتلاك قراراتك حاسمة

نكون لا ينتظر أحدا فإما أن يقرر لنفسه وإما أن يتخذ قرارا يتجاوز كل ما في الحياة ويتحد له الآخرون ومن صفات الناجحين الكبار أنهم يتحدون قراراتهم بحزم وسرعة وإن كان عليهم أن يتراجعوا فعلوا ذلك ببطء شديد والكثير من المسترشدين يهربون بعد عدم قدرتهم على اتخاذ قرارات مناسبة للموقف المتأزم، لذلك على المرشد مساعدتهم في أن يتخذوا قراراتهم من أنفسهم دون خوف من الفشل

سابعا: أبدأ بالأهم قبل المهم

كما في وصية أبي بكر الصديق لعمر الفاروق رضي الله عنهما: إعلم أن لله عملاً في الليل لا يقبله في النهار وأن لله عملاً في النهار لا يقبله في الليل". فتركز هذه القاعدة على إدارة الوقت والتفريق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم والكثير من المسترشدين يضيعون في أعمال غير مهمة، ويشعرون بفقدان الأمن في الأزمات لعدم قدرتهم على إدارة الأزمة بتحديد الجوانب المهمة، ولذلك على المرشد مساعدتهم في ذلك.

ثامنا: لا تجعل حياتك متوقفة على عامل واحد

قال رسول الله ﷺ أحبب حبيبك هوناً ما عسى أن يكون بغيضك يوماً ما، وأبغض بغيضك هوناً ما عسى أن يكون حبيبك يوماً ما (سنن الترمذي). فالحياة تتألف من عدة أوجه مختلفة لا تركز كثيراً على جانب واحد من حياة الفرد فلا نستطيع أن نشعر بالسعادة والنجاح إذا لم يستقر هذا الجانب تحديداً فقد يصبح محور

تفكيرك ويمنعك استمتاعك بأي شيء آخر وهي أمور يمكن أن تحدها فوسع قاعدة الاستمتاع ولا تضيقها على عامل واحد فيضيق معها الشعور بالسعادة، وسيجيح وبعض المسترشدين الذين يتعرضون للأزمات قد يفكرون بالانسحاب تدريجيا من الحياة والشعور باليأس لأنه لم تتحقق أهدافهم في تلك اللحظة، ولذلك على المرشد أن يوصل لأولئك رسالة مفادها أن الحياة مليئة بالأحداث والمفاجآت وليست كلها سارة أو سيئة

تاسعا. الالتزام والمرونة والصبر والتسامح

إن هذه العوامل الأربعة مسؤولات بشكل كبير عن الصحة النفسية للأفراد وعن نفسهم لديهم، فالالتزام يتطلب الاستمرار في العمل حتى يتم انجازه، والمرونة تعني القدرة على الانتقال من أمر لآخر بصورة لا تؤثر على التكيف الشخصي والاجتماعي والقدرة على التعامل مع المواقف الجديدة بأساليب جديدة والقدرة على التغيير بما يتناسب مع الموقف، أما الصبر فيدل على الهدوء والرضا بالواقع والعمل على تغييره بحكمة وتأني، أما التسامح فهو مهم جدا في جعل الأفراد يملكون القدرة على التعامل مع الآخرين بسهولة ودون أحقاد، وبالتالي فإن امتلاك العوامل الأربعة سابقة يدل على الصحة النفسية وزيادة الأمل لدى المسترشدين

عاشرا. لا تفكر وفقاً لمبدأ لو، وفكر بماذا لو ؟؟ ولا تفكر وفقا لمبدأ يجب وإنما فكر وفقا لمبدأ يفضل؟؟ ولا تفكر وفقا لمبدأ كل ولكن فكر وفقا لمبدأ معظم؟ ولا تفكر وفقا لمبدأ أنا فقط، وإنما فكر وفقا لمبدأ أنا وأنت ؟؟

إن خطأ في التفكير يجعل المسترشد تعيسا، وكما ذكر علماء النفس المعرفيون فإن الأفكار تتحكم في الأفعال والسلوكيات والمشاعر، فإذا كانت الأفكار سلبية تكون الأفعال والمشاعر سلبية وتجني على الأفراد، وعلى المرشد حتى يبقي الأمل لدى المسترشد مساعدته في تغيير نمط التفكير الخاطئ والمشوه، ويجعله يفكر بطريقة عقلانية أقرب إلى ما تقع ضمن المبادئ السابقة الذكر.

الفصل الرابع

مهارات مهنية

أولاً: مهارات إدارة الجلسة الإرشادية

ثانياً: مهارة الملاحظة

ثالثاً: مهارة دراسة الحالة

رابعاً: مهارة كتابة التقارير النفسية

خامساً: مهارة التحليل الوظيفي للسلوكيات

سادساً: مهارة إدارة الوقت

سابعاً: مهارة ترتيب الأولويات

ثامناً: مهارة الحصص الإرشادية

تاسعاً: مهارة التحدث بالمصطلحات الأجنبية المناسبة

عاشراً: مهارات تقييم العمل الإرشادي

الفصل الرابع

مهارات مهنية

أولا: مهارات إدارة الجلسة الإرشادية

هناك طريقتان أساسيتان يمكن للمرشد إدارة الجلسة الإرشادية من خلالهما، وهما الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة

أ. الطريقة المباشرة في إدارة الجلسة الإرشادية

وسيتم الحديث في الإرشاد المباشر عن منهج (أو منحى) السمات والعوامل ويليامسون

صاحب نظرية السمات والعوامل Trait and factor theory or approach هو ادموند وليامسون وتسمى في بعض الأحيان بالإرشاد المباشر ونظرية الإرشاد المتمركز حول المرشد وهذا يعني أن الإرشاد في هذه النظرية يعتمد اعتمادا كاملا على المرشد لأنه يستطيع أن يختار الحل المناسب لمشكلة المسترشد الذي لا يستطيع أن يختار الحل المناسب لمشكلته

وهذه النظرية في شكلها المبسط مؤسسة على فكرة أن الفروقات الفردية في السمات يمكن قياسها ثم المواءمة بينها وبين المتطلبات المختلفة للمهن أو التخصصات مثال على هذا المنحى أو المنهج بطارية الاستعداد العامة General Aptitude Test Battery التي تعطي معايير مهنية وأنماط الاستعداد المهني بناء على الدرجات التي تم الحصول عليها من الموظفين الواقعين في الثلثين العلويين من مجموع الموظفين الذين تم اختبارهم. إذا هنا تطبيق لنتائج القياس في التنبؤ بالنجاح المحتمل في عمل معين

وقد قدم وليامسون أكثر من تعريف للإرشاد من أجل جعل مفهومه أكثر وضوحا ومنها:

الإرشاد أحد العمليات الشخصية الفردية التي تساعد الفرد على تعلم المواد لدى سية وسمات المواطنة والقيم الاجتماعية والشخصية والعادات والمهارات والاتجاهات والاعتقادات التي تصنع الكائن المتوافق السوي وهي مساعدة فردية مأذون بها لتنمية المهارة في تحقيق فهم للذات مستنير اجتماعيا. وهو نوع فريد من العلاقة الإنسانية قصيرة الأمد بين مرشد أمين وعلى قدر من الخبرة في مشكلات النمو الإنساني وطرق حلها وبين مسترشد يواجه صعوبات بعضها واضح له وبعضها غير واضح، وذلك عن طريق اكتسابه ضبط الذات وتوجيهها نحو النمو.

أهداف الإرشاد كما أشار لها وليامسون هي مساعدة المسترشدين في تعلم مهارات صنع القرار الفعالة، ومساعدتهم على تقدير صفاتهم بشكل فعّال أكثر، وأهداف الإرشاد تتحدد وبشكل مختلف لكل مسترشد حيث إن أساس الإرشاد يرتبط بالاحتياجات الخاصة بهم.

أما عن دور المرشد فيعمل على توفير معلومات للمقارنة الاجتماعية والتي يحتاجها المسترشد لتحسين تقديره الذاتي، ويعمل المرشد على تنظيم تقديرات المسترشد الحالية ويرتكز في ذلك على الاختبارات والمقاييس المطبقة عليه.

خطوات الإرشاد المباشر

إن نشأة هذه النظرية في وسط تربوي أثر على تطور طبيعة عملية الإرشاد، فالمرشد مدرس في منهجه وطريقته في الحياة، وفي أخطائه واستجاباته الصحيحة في علاقاته مع الآخرين، فالتفاعل بين المرشد والعلم هو نفس التفاعل بين المدرس والطلب، والإرشاد تعلم شخصي جداً، وقد وضع وليامسون في سنة 1937م، مع دارلي قائمة من ست خطوات تمثل عملية الإرشاد وهي:

أولاً: التحليل Analysis

وهدفه فهم الطالب في ضوء المتطلبات الخاصة بتكيفه في الحاضر والمستقبل، ويشتمل على جمع المعلومات والمادة العلمية عن الطالب، وذلك حتى يسهل تشخيص من خلالها للقدرات والميول والدوافع والتوازن الانفعالي وغيرها ويمكن جمعها من خلال: السجلات وسائل التقييم التي تستخدمها نظرية السمات حتى تتوفر

فهماً أكبر واكتشاف حلول المشكلة، ويمكن جمع البيانات عن طريق ست أدوات للتحليل وهي:

1. السجلات التراكمية Cumulative Record تزود بنظرة شاملة عن معلومات المسترشد سواء التعليمية أو المهنية وتعطي مؤشرات عن درجاته ونشاطاته وعادات عمله وتاريخه الصحي.
2. المقابلة Interview. تعمق إدراك المسترشد بنفسه، وتعتبر جزءاً رئيسياً من عملية الإرشاد حيث تعمل على ربط إدراك المسترشد مع إدراك المرشد مع تقارير وملاحظات الآخرين.
3. شكل توزيع الوقت Time Distribution Form صمم لمعرفة الخط القاعدي للسلوكي في الإرشاد حيث يسعى لتوضيح السلوكيات بشكل موضوعي في أزمنة وأمكنة وظروف مختلفة، وذلك لمعرفة كم ومتى وأين يمكن أن يكون السلوك بحاجة إلى تعديل.
4. سيرة ذاتية Auto Biography هذه الطريقة غير مقيدة. حيث تترك المسترشد يعبر عن سيرته دون مواجهة مع المرشد، ومن عيوبها أن المسترشد قد يخفي بعض معلومات عن نفسه.
5. السجلات السردية. Anecdotal Records تعرض السجلات السردية جوانب بسيطة ومحددة من حياة المسترشد، وعادة ما تقدم مثل هذه السجلات من قبل ملاحظين يراقبون المسترشد في أوضاع خاصة، حيث تزود بمعلومات ربما لا يمكن رؤيتها أو الوصول إليها من خلال وسائل القياس الأخرى.
6. الاختبارات النفسية Psychological Tests تعتبر الاختبارات النفسية قمة الأدوات التطبيقية في نظرية السمة والعامل، والسبب في ذلك أن وليامسون أعطاها أهمية كبيرة عند مقارنة المعلومات الموضوعية التي يعطيها المسترشد في جلسة الإرشاد مع المعلومات الموضوعية التي يحصل عليها من وسائل القياس الأخرى. وكل هذه الأساليب تساعد المرشد والطالب في الوصول إلى تشخيص للمشكلة.

ثانيا: التركيب Synthesis

هو تمحيص وتنظيم للمادة المتجمعة من عملية التحليل بأسلوب يظهر ما لدى الطالب من إيجابيات ووجوه الضعف، بمعنى آخر ترتيب لهذه المعلومات وتنظيمها مما يجعلها مفيدة

ثالثا: التشخيص Diagnosis

يشتمل على تفسير المادة المتجمعة في صورة مشكلات، وكذلك في صورة إيجابيات وسلبيات لدى الطالب، ويتم التوصل إليه بالاستنتاج المنطقي، ويشتمل على خطوات وهي:

1. عملية التعرف على المشكلة: وهذه خطوة وصفية في طبيعتها وليست مجرد وضع عنوان معين.
2. اكتشاف الأسباب وهي تتطلب البحث عن العلاقات والماضي والحاضر وبحث الإمكانات ونحو ذلك مما يساعد على فهم أسباب الأعراض

رابعا: التنبؤ Prognosis

يرتبط بإعطاء صورة عن المشكلة بالمستقبل في ضوء الحقائق المتوفرة لدى المرشد، في حالة استمرت مشكلة المسترشد وفي حالة تحسنت.

خامسا: الإرشاد Counseling

وهو عبارة عن عملية تعليم موجه نحو فهم الذات، ويرى وليامسون بأن الإرشاد يعتبر المظهر العلاجي للعملية الإرشادية، وهدفه مساعدة المسترشد على صياغة الأسئلة التالية:

- كيف وصلت إلى ذلك؟
- ما العوامل التي سببت هذا السلوك؟
- ما التطورات المحتملة في المستقبل إذا استمر الوضع الحالي؟
- ما الأوضاع البديلة أو الممكنة وما وسائلها؟
- كيف أستطيع أن أعكس التوقعات المستقبلية؟ وكيف أحدث التغيير المرغوب في سلوكي؟

سادساً: المتابعة Follow up

وهي تشمل ما يعمله المرشدون من أجل تقرير فعالية العملية الإرشادية لكي تمت، وهي خطوة مهمة في العملية الإرشادية، إن على المرشدين المتبعين لمنهج لسمة و لعامل تبني دورا شبيهاً بدور الطبيب في تحديد مشكلة المسترشد ووصف العلاج لإصلاح المشكلة ومن ثم المتابعة والتأكد من نجاح المعالجة.

ويرى وليامسون أن المرشد مسؤول عن إقامة علاقة ثقة مع المسترشد ومساعدته على فهم المسترشد لنفسه، كما يعد المرشد مخططاً لبرنامج العمل، وفي بعض الأحيان كمنفذ لخطة أو كمسئول عن تحويل المسترشد إلى فرد آخر من أجل مساعدة الإضافة وعند الحاجة، وكما يرى وليامسون إن المرشد المسؤول عن إجبار المسترشد على الطاعة (الامتثال) أو عن تغيير البيئة أو عن تدريس المسترشد بعض مهارات أو عن تغيير بعض اتجاهات المسترشد، ولإنجاز ذلك قد يحتاج المرشد للإقناع أو الشرح أو التوجيه والقيادة.

ب- الطريقة غير المباشرة

وسيتم التطرق إلى نظرية الذات لكارل روجرز للحديث عن الطريقة غير مباشرة.

نظرية الذات لروجرز Theory- Self وتسمى أيضا بالإرشاد المتمركز حول المسترشد، وتعرف الذات بأنها: كينونة الفرد أو الشخص، وتنمو وتنفصل تدريجياً عن المجال الإدراكي، وتتكون بنية الذات نتيجة لتفاعل مع البيئة، أما مفهوم الذات فيعرف بأنه: رأي الفرد كيف يراه الآخرون والصورة التي يود أن يكون عليها، ومفهوم الذات ثابت نسبياً إلا أنه يمكن تعديله وتغييره تحت ظروف معينة، ويتأثر بالوراثة والبيئة والآخرين والنضج والتعلم والحاجات وموجهات السلوك كالقيم والمعتقدات.

ويرى روجرز أن الفرد يعيش في عالم متغير من خلال خبرته، ويدركه ويعتبره مركزه ومحوره، ويتوقف تفاعل الفرد مع العالم الخارجي وفقاً لخبرته وإدراكه ما يمثل الواقع لديه، كما أن الفرد يتفاعل ويستجيب مع ما يحيط به بشكل كلي ومنظم

ومعظم الأساليب السلوكية التي يختارها الفرد تكون متوافقة مع مفهوم الذات لديه، والتكيف النفسي للفرد يتم عندما يتمكن من استيعاب جميع خبراته وإعطائها معنى يتلاءم ويتناسق مع مفهوم الذات لديه.

وتقوم فلسفة نظرية الذات على الإيمان بأهمية الفرد مهما كانت مشكلاته؛ فلديه عناصر إيجابية تساعده على حل مشكلاته، وتقرير مصيره بنفسه. فإن الفلسفة الأساسية هنا للمرشد هي احترام الفرد وأهليته والعمل على توجيه الذات توجيهاً صحيحاً ليكون جديراً بالاحترام

ولدى الإنسان نزعة إلى تحقيق ذاته، ويرى روجرز أن الناس جميعاً شأنهم في ذلك شأن الكائنات الحية العضوية لديهم حاجة فطرية للبقاء وللنمو ولتقوية النفس، إن جميع الدوافع البيولوجية تندرج تحت النزعة إلى تحقيق الذات، لأنه لا بد من إشباعها لكي يستمر الكائن الحي في نموه الإيجابي. وهذه الدفعة إلى الأمام للحياة تستمر على الرغم من العقبات، وعلى سبيل المثال فإننا نرى الأطفال حين يبدءون في تعلم المشي، يحاولون رغم تعثرهم وانتكاساتهم أثناء المشي. ويستمرون في المضي في التعلم حتى يصلوا إلى مستوى رفيع من التآرجح والمهارة في حركات المشي

يحتوي مفهوم الذات على عدة مكونات تتمثل في طبقات موضحة في نسق هرمي ففي قمة الهرم يوجد المفهوم العام للذات، وهو عبارة عن مجموعة المعتقدات التي نتخذها لأنفسنا وتبنيناها ومن الصعب تعديلها أو تغييرها لأنها ترسخت في دواخلنا مع مرور الزمن وفي الطبقة التالية يوجد المكونان الرئيسيان لمفهوم الذات، وهما:

أ صورة الذات: (Image-Self) وهي الصورة العقلية التي يراها الشخص لنفسه

ب تقدير الذات (Esteem-Self) وهي مشاعر واتجاهات الفرد نحو نفسه وكيف يقيم ذاته.

وتليهما ثلاثة عناصر فرعية وهي: مفهوم الذات الجسدي والاجتماعي والنفسي، وهي مستمدة من المكونات الأساسية (الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية) لتكامل الإنسان.

ويشير روجرز لأنواع من الذات والتوافق بينها يقود إلى السلوك السوي، ويتكون من ثلاثة أجزاء الذات المثالية، والذات الشخصية، والذات الاجتماعية. وفيما يلي تعريف بكل جزء ودوره في إدراك الذات

1. الذات المثالية: (Ideal Self)

كثير ما نكون في مخيلته صورة مثالية يجب أن يكون عليها، وغالباً ما تبدأ في تكوين هذه الصورة في مرحلة المراهقة، وتستمر معنا خلال مراحل الرشد (فترة النضج) هذه الصورة المثالية تختلف من شخص إلى آخر، كما تختلف في الشخص نفسه في مراحل حياته المختلفة فكلما تقدمنا في العمر وزادت تجاربنا في الحياة كلما أصبحنا أكثر واقعية وأكثر معرفة بقدراتنا، وبناءً عليه تتغير هذه الصورة المثالية

2. الذات الشخصية: (Personal Self)

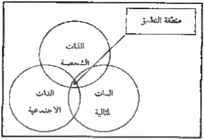
الذات الشخصية هي الصورة الحقيقية التي نرى بها أنفسنا، وهي تخضع لمعايير شخصية بحتة، ولذلك فهي قابلة للتحيز. لقد تعرف أحد علماء النفس بعد دراسة سلوكيات الأفراد الذين يعتبرون أنهم سعداء بأنهم يغالون في تقديرهم لمدى تحكمهم في محيطهم، بمعنى أنهم يعتقدون أنه يمكنهم التحكم جيداً في البيئة المحيطة وفي الأحداث التي يواجهونها، وبذلك فهم يعطون تفسيرا مبالغاً فيه في الإيجابية عن أنفسهم، كما يعتقدون أن الآخرين يشاركونهم في هذا التقييم

3. الذات الاجتماعية: (Social Self)

بجزء الأخير من إدراك الذات يتعلق بالآخرين المحيطين بنا في مجتمعنا. فهي الصورة التي تتكون في ذهن الآخرين عنا تعكس اعتقاداتهم فينا، وفي كثير من الأحيان نبني تصرفاتنا شعوريا أو لاشعوريا، على اعتقادات الآخرين عنا. مثلا يمكننا القول بأن الممثلين الكوميديين يدركون أنهم يثيرون التسلية والضحك في المحيطين بهم بناءً على اعتقاد المحيطين، المتمثل في الضحك على نكاتهم وأفعالهم. ولقد أشار عالم الاجتماع Charles Cooley منذ مائة عام إلى أن الأفراد يستخدمون الآخرين مرآة لهم، وهم بذلك يراقبون ردود أفعال الآخرين على تصرفاتهم ويتخذونها معايير تساعدهم في تقييم أنفسهم.

وتتداخل أجزاء إدراك الذات الثلاثة وتتفاعل مع بعضها في منظومة متكاملة لتشكيل إدراك الذات، بمعنى أن التغيير في أحد الأجزاء الثلاثة يؤثر على الجزأين الآخرين كما تؤثر هذه الأجزاء الثلاثة في مجملها في كفاءة التواصل مع الآخرين، فإذا كانت النظرة إلى الذات سلبية ستؤثر سلبا على الذات الشخصية مما يؤدي إلى تدني الثقة بالنفس في فاعلية الاتصال مع الآخرين، وبالتالي تؤدي إلى صعوبة تفسير إشارات الاتصال وصعوبة تحقيق أهداف الاتصال. ومما تقدم نستنتج أن إدراك الذات من خلال الذات المثالية والشخصية والاجتماعية يؤثر على الصورة الذهنية التي يكونها الآخرون عنا.

وكلما كان هناك توافق أكثر كلما زادت منطقة الاتفاق بين أنواع الذات مجتمعة، وبالتالي تزداد الصحة النفسية لدى الفرد والشكل التالي يوضح منطقة التداخل بين الذات الشخصية والمثالية والاجتماعية



العلاقة الإرشادية كما يراها روجرز

هناك ثلاث صفات للمعالج تساعد الشخص على أن يصبح على ما هو قادر عليه وهي نفسها شروط العلاقة الإرشادية وأدوار المرشد

أولا: الأصالة والصدق في المشاعر: Genuine معنى الأصالة أن يكون الفرد ذاته دون تصنع، وحتى تكون أصيلاً: وجود السلوك غير اللفظي الداعم لدى

المرشد، ووجود الاتصال البصري الصادق، وتوفر سلوك الدور الذي لا يتغير بسبب الدور المهني، وأن يكون هناك انسجام عند المرشد، وعفوية وتلقائية بمعنى: القدرة على أن يعبر عن ذاته بشكل طبيعي وان يكون لبقاً في نفس الوقت، وأن تكون لدى المرشد القدرة على الانفتاح وكشف الذات.

ثانيا: التقمص والفهم العاطفي: Empathy بمعنى القدرة على فهم الناس من إطارهم المرجعي وليس من إطارك المرجعي، مثلا الاستجابة التقمصية، أنت تشعر بعدم القدرة علي ولكن لا بد أن تحاول. ويتضمن التقمص العاطفي أن ترى بعيون المسترشد، وان تشعر وتحس بتجاربه وخبراته

بالإضافة إلى الصدق والأصالة يجب أن يدرك المرشد أنه شخص متعاطف مع العالم الداخلي للمسترشد بما فيه من مشاعر ومعان شخصية، وبدلاً من اللجوء إلى التفسيرات المتعمقة فإن على المعالج أن يظل منتبهاً للتعبيرات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن المسترشد (بما في ذلك نغمة الصوت وحركات الجسم) وأن يعكس ثانية المعاني المدركة لهذه التعبيرات، وعلى سبيل المثال إذا لاحظ المسترشد أنه لأول مرة منذ شهور يفكر في مشكلاته ولا يهتم بها بشكل فعلي، فإن على المعالج أن يستجيب له قائلاً لدي انطباع بأنك لست متأكداً، وأعتقد أنك سوف تفكر في مشكلاتي أنا شخصياً وليس هذا شعورك على الدوام (نحو ذاتك) فإذا كانت نظرة المعالج صحيحة سيرد المسترشد قائلاً ربما يكون هذا هو ما حاولت ذكره، ولم أستطع ذلك بالفعل، ولكن نعم، هذا ما أشعر به فعلاً، وعلى العكس من ذلك فإن عدم موافقة المسترشد تدل على خطأ في فهم المعالج النفسي لأكثر من كونها مظهراً للمقاومة كما يدعي فرويد، ويعمل التعاطف الصحيح كعامل مساعد قوي في النمو النسري لأنه يزود المسترشد بإحساس عميق بأنه أصبح مفهوماً من أشخاص آخرين لهم أهميتهم ومكانتهم، وهو ما يعطيه انطباعاً بأن أي مزيد من تعرية للذات (Self – Exposure) ستكون آمنة ومقبلة إلى حد بعيد.

ثالثا: الاحترام الايجابي غير المشروط: بمعنى القدرة على تقييم المسترشد كشخص له قيمة وكرامة وعناصر الاحترام الايجابي غير المشروط

1. الرغبة في العمل مع المسترشد
2. بذل جهد لفهمه
3. التوجه لعدم إصدار الأحكام القيمية.
4. الدفء لفظيا وغير لفظي.
5. الفورية للمرشد أي يكشف المرشد مشاعره خلال العملية الإرشادية في اللحظة الحالية.

ومن هنا نرى أن دور المرشد من وجهة نظر روجرز لا يقوم بإعطاء العلاج، ولا يقترح على المسترشد ما يجب عمله، بل دوره هو فقط زيادة الوعي حول عالم المسترشد لذلك يجب أن يكون التعاطف موضوعيا ويكون أي تدخل كما يعكس مشاعر المسترشد ومدى فهمه واستيعابه لما يقوله ويشعر به.

ويمكن تلخيص وظيفة المرشد في الطريقة غير المباشرة على شكل مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى: تكون مهمة المرشد منحصرة في خلق جو من المودة و التعاون و الثقة والتوضيح

المرحلة الثانية: وظيفة المرشد هي عكس مشاعر المسترشد وتجنب التهديد

- المرحلة الثالثة: توفير مدى واسع من أنواع السلوك لتوضيح الاتجاهات الأساسية، ولذلك يقوم المرشد بإتباع مجموعة من المعطيات لتكوين صورة عن المسترشد وذلك كي يدرك المشكلة كما يراها المسترشد

خطوات الإرشاد النفسي عند روجرز

يعتقد معظم الباحثين أن الإرشاد النفسي يتضمن موقفا خاصا بين المرشد والمسترشد يضع فيه المسترشد مفهومه عن ذاته كموضوع رئيسي للمناقشة، بحيث تؤدي عملية الإرشاد إلى فهم واقعي للذات وإلى زيادة التطابق بين مفهوم الذات المدرك ومفهوم الذات المثالي الذي يعني تقبل الذات وتقبل الآخرين و التوافق النفسي و الصحة النفسية

وتؤكد معظم الدراسات والبحوث العلاقة والارتباط القوي بين مفهوم الذات والتوافق النفسي، وإن سوء التوافق عن إدراك تهديد الذات أو إدراك تهديد في حال

لظاهري أحدهما أو كلاهما وان الأفراد ذوي مفهوم الذات الموجب يكونون أحسن توافقاً من الأفراد ذوي مفهوم الذات السالب. ويمكن الحديث عن خطوات الإرشاد على الشكل التالي:

1. إزالة التفكك في المشاعر ويكون الحديث في هذه المرحلة متصلاً بالجوانب الخارجية فقط.
2. تغيير في أسلوب معايشة الخبرة ويكون المسترشد في البداية يرى المشكلات أنها خارجة عنه غير مسؤول عنها ويكون ما يزال يعيش في الماضي.
3. تغيير من عدم التطابق إلى التطابق ويبدأ لدى المسترشد اعتراف بالمتناقضات في خبرته
4. تغيير في الصورة التي يرغب بها الفرد. وتتم في هذه المرحلة بعض الاكتشافات حول بنية الذات ويكون الإحساس بالمسؤولية الذاتية في حدوث المشكلة
5. رؤية متفككة في الخرائط المعرفية للخبرة ويعبر المسترشد في هذه المرحلة عن مشاعره الراهنة ويكون قريبا من معايشة تامة لمشاعره، رغم أن الخوف وعدم الثقة لا تزال موجودة
6. تغيير في حالة الفرد. وهنا يعايش الشعور الذي حبس بشكل مباشر ويتحول من عدم التطابق إلى التطابق وتنتهي مشكلاته الداخلية والخارجية
7. يبدو الفرد مستمرا في قوته الدافعة ويحدث التقدم في العلاج في هذه المرحلة خارج الجلسات وعلى أرض الواقع الذي يعيش به الفرد.

ملاحظة: بشكل عام يستخدم المرشدون هذه الأيام الطريقة المباشرة في التوجيه وخاصة التوجيه المهني في مساعدة الأفراد على الاختيار المهني، بينما تستخدم الطريقة غير المباشرة في الإرشاد وخاصة عندما يحتاج المسترشد إلى الدعم والتعاطف

ثانياً: مهارة الملاحظة

تعريف الملاحظة

هي أسلوب علمي مخطط له بعناية في ضوء طبيعة البحث وأهدافه، وطبيعة الظاهرة أثناء حدوثها بشكل موضوعي، وإدراك الحالة التي عليها بهدف تطوير نظريات وحصرها، وتعتبر من الأدوات الهامة التي يعتمد عليها المرشد النفسي في متابعة سلوك

المسترشد خلال مواقف مختلفة، وظروف مختلفة وأزمنة مختلفة، كما أنها تستخدم في دراسة السلوك في المواقف التي يصعب فيها استخدام أدوات جمع المعلومات الأخرى، ونظرا لاعتبار الملاحظة أداة هامة في جمع المعلومات عن المسترشد بطريقة علمية فلا بد من أن تتدرج الملاحظة من مجرد الملاحظة العابرة إلى ملاحظة محددة تعتمد على قواعد معينة، وتتم في ظروف معروفة، وتتحدد كيفية إجرائها والأدوات المستخدمة عند إجرائها وكذلك الطرق المستخدمة في إجرائها، وهذا ما يقصد بالملاحظة العلمية المنظمة

يمكن أن يقوم بالملاحظة المرشد أو أحد المتدربين على القيام بها، المهم أن تكون لدى من يقوم بها المهارة في متابعة المسترشد خلال ظروف ومواقف مختلفة (المدرسة، الملعب، أوقات الفراغ..) بالإضافة إلى تسجيل المعلومات التي تم التوصل إليها باستخدام الأدوات المناسبة لذلك، تمهيدا لقيام المرشد بتفسير الملاحظة، حيث يهتم بمعرفة دوافع السلوك وأشكاله.

إن الملاحظة قد تتم في مواقف الحياة اليومية الطبيعية مثل ما يتم في اللعب والرحلات والتفاعل الاجتماعي داخل الأسرة، وقد تتم من خلال غرفة الملاحظة عندما تصعب ممارسة الملاحظة في البيئة الطبيعية، أو قد تكون غرفة الملاحظة مكملة أيضا للبيئة الطبيعية.

تهدف الملاحظة إلى ما يلي:

- تسجيل المعلومات عن الوضع الحالي للمسترشد في جانب أو عدة جوانب من سلوكه ومن خلاله يتم التحقق من صحة الفروض المتعلقة بسلوكه.
- تسجيل التغيرات الكمية والكيفية التي تظهر في سلوك المسترشد نتيجة لعاملي النضج والتعلم
- تحديد العوامل التي يمكن أن تحرك سلوك المسترشد في مواقف معينة

تحديد علاقة سلوك المسترشد الدال على المشكلة بأنماط سلوكية أخرى، مثلا لطفل لذي يعاني من اضطرابات الكلام قد يعاني أيضا من العزلة الاجتماعية، وعند لملاحظة قد يكون التركيز على سلوك اضطراب الكلام رغم أنه قد يكون متغيرا تابعا للمتغير الآخر (العزلة الاجتماعية).

إجراءات الملاحظة

توجد مجموعة من الإجراءات اللازمة لكي تتم الملاحظة نشير إلى أهمها باختصار

1. **تحديد السلوك المراد ملاحظته (موضوع الملاحظة):** وعند تحديد لسلوك مراد ملاحظته يجب تحديد ما يمكن أن يلاحظ هل تتم ملاحظة كل المواقف (السلوك) أم سيتم اختيار عينات ممثلة للسلوك بحيث تشمل أكبر عدد من مواقف الحياة للمسترشد

2. **تحديد الهدف من الملاحظة:** عند تحديد أهداف الملاحظة يتم تحديد ما ينبغي أن يلاحظ هل المطلوب ملاحظة علاقة السلوك الملاحظ بأنماط السلوك الأخرى عند المسترشد؟ أم المطلوب ملاحظة مدى تأثير الآخرين في سلوك المسترشد؟أم المطلوب الطريقتان معا؟ وهل المطلوب تحديد دوافع السلوك وشكله ومستواه؟ أم تحديد مضمون السلوك؟ أم المطلوب كل ما سبق؟

3. **تجهيز الأدوات اللازمة للتسجيل والتقويم:** وتشتمل هذه الخطوة على تجهيز الأدوات كالمسجل وآلات التصوير وقوائم مراجعة السلوك Check Lists ويستخدمها من يقوم بالملاحظة كدليل يشمل موضوعات الملاحظة وقد تصنف فيها العبارات إلى درجات مثل (بدرجة شديدة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، لا يوجد).

4. **تحديد من يقوم بالملاحظة:** سواء المرشد بمفرده أم من يشترك معه آخرون، وبالتالي فإن هذا يجعل المرشد بحاجة إلى أن يوضح الهدف من الملاحظة، ثم يقسم العمل عليهم ويقوم بالمتابعة المستمرة

5. **تحديد الفترة الزمنية:** أو الوقت الذي ستجرى فيه الملاحظة وأيضا تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها الملاحظة، هل سيتم إجراء الملاحظة خلال الوقت المحدد في

كاملا، أم سيتم أخذ عينات من الوقت وفي هذه الطريقة يقوم الملاحظ بتسجيل سلوك المسترشد كل فترة زمنية (ولتكن عشر دقائق) مثال على ذلك. يمكن ملاحظة سلوك الطالب في الفصل لمدة عشر دقائق ثم ملاحظته في فناء المدرسة أثناء اللعب لمدة عشر دقائق أخرى.

6. **تحديد المكان الذي ستتم فيه الملاحظة:** وقد يكون الفصل الدراسي أو مكان معين أو أثناء قيام الطلبة بالنشاط في الساحة المدرسية، أو قد يتم في غرف خاصة مجهزة لذلك.

7. **عملية الملاحظة:** بعد الإعداد للملاحظة وتحديد المكان والزمان لها، يقوم المرشد بعملية الملاحظة، وإذا كانت الملاحظة تتم في الغالب بواسطة مرشد واحد فإن الأمر يختلف عنه في حالة تعدد الملاحظين، فمثلا: عند ملاحظة السلوك العدواني للمسترشد قد يراه ملاحظ أنه دفاع مشروع لدى الفرد ليحمي نفسه من الخطر، في حين يراه ملاحظ آخر أنه سلوك غير سوي ولا مبرر له، وعلى كل حال فإن مشكل من هذا النوع يمكن التقليل منها إذا تم الاتفاق في الإعداد على أبعاد السلوك المطلوب التركيز عليها.

8. **التسجيل:** وهو يقلل من أخطاء الذاكرة، كما أنه يتغلب على التحريفات الناتجة من عدم القدرة على استعادة الحادثة نفسها التي تمت ملاحظتها.

9. **التفسير:** بعد الانتهاء من التسجيل يتم تفسير السلوك الملاحظ، ويوصى بأن يكون التفسير في ضوء الإطار المرجعي للمسترشد نفسه، وفي ضوء المعلومات التي تم جمعها عنه، وفي حالة استخدام أكثر من أداة مثل دراسة الحالة أو المقابلة، فإن المعلومات التي تم جمعها بواسطة هذه الأدوات سوف تساعد في تقديم التفسير بشكل موضوعي ودقيق ومتكامل.

10. **كتابة التقرير النهائي:** يتضمن التقرير النهائي وصفا للمشكلة وتحديد مستواها وكذلك وصف للمسترشد، والدوافع التي تحرك المشكلة، والمواقف التي تظهر فيها المشكلة والطريقة المناسبة لحلها. ويشترط في التقرير توفر الشروط التي تجعل منه تقريرا علميا.

ويمكن قياس السلوك وملاحظته من خلال عدة أدوات ومنها:

أولا: قوائم السلوك Check Lists

وهي تشتمل على قائمة من الخطوات والأنشطة والسلوكيات التي يستجيب لقائم بالملاحظة عند وقوع الحدث، وهي تشبه في ظاهرها مقاييس التدريج ويصنفها لبعض على أنها نوع من مقاييس التدريج Rating Scales، وهي تمكن القائم بالملاحظة من أن يلاحظ فقط ما إذا كانت سمة أو خاصية موجودة من عدمها، ولكنها لا تمكنه من تقدير نوعية أو درجة أو تكرارية حدوث سلوك معين، وحين تكون مثل هذه المعلومات مطلوبة فإن قوائم السلوك تصبح غير مناسبة قطعيا.

وقوائم السلوك أدوات يمكن استخدامها في عديد من مجالات السلوك فهي تفيد في تقويم الأنشطة التعليمية التي تشتمل على الإنتاج وعلى العملية، وكذلك على بعض جوانب التوافق الشخصي الاجتماعي، وهي تفيد في تقويم تلك العمليات التي يمكن تجزئتها إلى سلسلة من التصرفات الواضحة والمميزة والمستقلة.

ثانيا: مقاييس التقدير Rating Scales

تشبه مقاييس التقدير قوائم الصفات ولكنها تستخدم عندما نحتاج إلى تمييز أدق، وبدلا من مجرد الإشارة إلى وجود أو غياب السمة فإن مقاييس التقدير تساعد الفاحص على أن يشير إلى الحالة أو نوعية ما يقوم بملاحظته، وتتيح مقاييس التقدير إجراءات متسقة للحصول على وتسجيل وتقرير أحكام القائم بالملاحظة، ويمكن تعبئة هذه المقاييس أثناء عملية الملاحظة أو فور الانتهاء من الملاحظة أو كما يحدث أحيانا في المدارس عند إعداد الشهادات الخاصة بالطلاب، وتوجد عدة أنواع من مقاييس التقدير، ومنها المقاييس الرقمية التي تحدد قيما رقمية لمستويات السلوك:

ممتاز = 5، فوق المتوسط =4، متوسط =3، تحت المتوسط =2، متأخر= 1

مثلا: حدد ما هي درجة انتباه الطالب البصري للمعلم

ثالثا: التسجيلات القصصية Anecdotal Records

هذه التسجيلات تسجل أحداثا معينة خلال فترة محدودة، وهي تزود المدرس أو المرشد بصورة طولية عن تغيرات معينة بالنسبة لطالب معين. مثال (بينما كان خالد

يرى دائما معزلا، ولا يقبل على مصادقة زملائه، فقد حدث في الفترة الأخيرة تغير في سلوكه وأصبح يشاهد كثيرا وهو يشترك في الأنشطة الاجتماعية، كما أصبح لديه عدد من الأصدقاء من زملائه)

ويجب أن تتوفر في السجلات القصصية عناصر منها:

- ينبغي أن تشتمل على وصف واقعي لما حدث، ومتى حدث، وتحت أي ظرف حدث هذا السلوك.
- يجب أن يكون التفسير والإجراء الذي يوصى به مستقلا عن وصف السلوك
- يجب أن يشتمل كل سجل قصصي على تسجيل لحادث واحد

يجب أن يكون الحادث الذي يسجل ذا أهمية لنمو وتطور الطالب

وتتميز هذه الطريقة بسهولتها وتلقائيتها، ولكنها في نفس الوقت تستهلك كثير من الوقت في إعدادها.

رابعا: من طرق قياس السلوك المباشرة الشائعة في الملاحظة:

1. تسجيل تكرار السلوك (Event Recording)

هو تسجيل عدد المرات التي يحدث فيها السلوك في فترة زمنية محددة وتكون هذه الطريقة مناسبة عندما يكون الهدف من البرنامج زيادة معدل حدوث سلوك مرغوب فيه أو تقليل سلوك غير مرغوب فيه

إسم الطالب:..... .. . . . . التاريخ. . . ..
إسم الملاحظ:........ ... . السلوك ....
رقم جلسة الملاحظة: .... .المكان:.. ... .
وقت بدء الملاحظة .. وقت انتهاء الملاحظة:. . ...الوقت الكلي .. .
عدد مرات حدوث السلوك خلال الفترة.... . . ..
الملاحظ الأول:......الملاحظ الثاني:.... ...نسبة الاتفاق بينهما .

2. تسجيل مدة حدوث السلوك:

وتكون هذه الطريقة مناسبة عندما:

- تكون مدة حدوث السلوك طويلة أو قصيرة مما يجعله سلوكاً غير مقبولاً.
- يكون السلوك الذي يحدث كثيراً جداً أو الذي تتغير مدة حدوثه من وقت إلى آخر.
- يتم احتساب مدة السلوك على شكل نسبة الحدوث في فترة الملاحظة من خلال هذه المعادلة:

نسبة الحدوث = (مدة السلوك / مدة الملاحظة) X 100

إسم الطالب .. .. التاريخ:. ... .
إسم الملاحظ .. ..السلوك .. ..
رقم جلسة الملاحظة . . .. المكان: ... .
وقت ابتداء الملاحظة . وقت انتهاء الملاحظة الوقت الكلي
مدة حدوث السلوك خلال المراقبة الأولى . الثانية:. ... الثالثة
الرابعة:...... .الخامسة.. .السادسة..... .السابعة: .. الثامنة.
نسبة حدوث السلوك خلال الفترة: .. ..
للاحظ الأول:.......الملاحظ الثاني:.. .... نسبة الاتفاق بينهما ..

3. تسجيل الفواصل الزمنية: (Interval Record)

ويتم هنا تقسيم فترة الملاحظة الكلية إلى فترات زمنية جزئية متساوية وملاحظة حدوث أو عدم حدوث السلوك في كل فترة جزئية

اسم الطالب						التاريخ					
اسم الملاحظ						السلوك ...					
رقم جلسة الملاحظة...						المكان...					
وقت بدء الملاحظة				وقت انتهاء الملاحظة				الوقت الكلي			
شيفرة التسجيل 1 حدث 2 لم يحدث											
الدقيقة الأولى				الدقيقة الثانية				الدقيقة الثالثة			
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
الدقيقة الرابعة				الدقيقة الخامسة				الدقيقة السادسة			
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
تكرار السلوك						نسبة حدوث السلوك					
الملاحظ الأول				الملاحظ الثاني				نسبة الاتفاق			

4. تسجيل العينة الزمنية اللحظية:

تشبه الطريقة السابقة إلا أن المرشد هنا يسجل حدوث أو عدم حدوث السلوك فقط عند انتهاء كل فاصل زمني ولا يحتاج إلى أن يلاحظ السلوك باستمرار أثناء كل وحدة زمنية

اسم الطالب		التاريخ ...	
اسم الملاحظ.....		السلوك...	
رقم جلسة الملاحظة		المكان.	
وقت الملاحظ		السلوك	
الدقيقة	الساعة	1 حدث	2 لم يحدث
	10		
5	10		
10	10		
15	10		
20	10		
25	10		
نسبة حدوث السلوك			
الملاحظ الأول:.....	الملاحظ الثاني.....	نسبة الاتفاق بين الملاحظين	

ولكي يستطيع المرشد أن يقوم بالملاحظة بكفاءة ومهارة وبشكل يضمن نجاحه وتحقيق الفائدة المرجوة منها في جمع المعلومات لا بد من أن يضع في اعتباره عدة أمور هامة وهي:

- تحديد أهداف الملاحظة المراد تحقيقها

تحديد الجوانب السلوكية المراد ملاحظتها تحديداً إجرائياً.

- تحديد أزمنة وأماكن الملاحظة

يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية الطبيعية مثل ملاحظة الطالب في غرفة الفصل أو الملعب.

الانتباه للتعبيرات الانفعالية والمظاهر السلوكية وتسجيلها بدقة بعيداً عن التعميم والذاتية من قبل الآخرين

اشتراك أكثر من ملاحظ إذا كانت الاستجابة السلوكية موضوع الملاحظة متشعبة وذلك ضماناً للدقة والموضوعية ويفضل استخدام الأفلام والشرائط التسجيلية في ذلك

الحفاظ على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها فلا تكون موضوعاً للحديث مع أفراد الأسرة والأصدقاء

- تحرر الملاحظ من الذاتية والأفكار السابقة عن موضوع الملاحظة بحيث لا يؤثر ذلك على تسجيل الملاحظات وتفسيرها

خطوات إجراء الملاحظة

يتم إجراء الملاحظة المنظمة في خطوات رئيسية يمكن اختصارها في مرحلتين أو خطوتين:

1. مرحلة الإعداد: وهي تتضمن التخطيط المسبق للملاحظة وتحديد الهدف منها وتحديد جوانب السلوك المراد ملاحظتها وتعريف إجرائي للخصائص السلوكية للملاحظة وتحديد أزمنة وأماكن الملاحظة التي تتم سواء في الفصل المدرسي أو في الملعب وغيرها، وتحديد أدوات التسجيل اللازمة فمثلا لو أردنا ملاحظة شخص

خجول فإنه يجب أن نلاحظه في مواقف عدة مع زملائه أو في حجرة الصف أو مع مدرسية وأثناء اللعب وفي مواقف التفاعل الاجتماعي الأخرى.

2. مرحلة التنفيذ: وتتضمن تسجيل ما تتم ملاحظته في الأزمنة والمواقف المحددة ثم دراسة هذه الملاحظات بدقة ومحاولة الربط بينها وبين المعلومات الأخرى المأخوذة من الأدوات الأخرى لجمع المعلومات حتى تتم بعد ذلك عملية التفسير بشكل موضوعي ودقيق للمعلومات، ويجب أن يكون التفسير للسلوك الملاحظ في ضوء الخلفية الثقافية والتربوية والتعليمية للمسترشد وفي ضوء خبراته السابقة وكذلك يجب أن يكون التفسير في ضوء الإطار المرجعي للمسترشد نفسه

شروط نجاح الملاحظة

1. الموضوعية: ويقصد بها أن تكون الملاحظة عند التسجيل والتفسير من خلال الإطار المرجعي للمسترشد وليس من خلال الإطار المرجعي لمن يقوم بالملاحظة كما يقصد بالموضوعية أيضا ان يكون التسجيل بأنواعه بعيدا عن تحيز من يقوم بالملاحظة.

2. الشمول: ويقصد به تسجيل الجوانب المختلفة لسلوك المسترشد المطلوب ملاحظته، بالإضافة إلى تسجيل جوانب القوة والضعف في شخصية المسترشد كما يقصد به اشتمال الأداء السلوكي للظاهرة المراد قياسها ومن الأمثلة على الأداء السلوكي لظاهرة السلوك العدواني: العض، الركل، الألفاظ البذيئة، الصفع، ومن الأمثلة للأداء السلوكي زيادة الشهية العصبي: تناول كميات كبيرة من الطعام في فترة زمنية قصيرة وبسرعة شديدة مع شعور الفرد بصعوبة التحكم في سلوك الأكل.

3. الوظيفية: ويقصد بها تسجيل المعلومات التي تعطي للسلوك معنى فقط وبالتالي نستبعد المعلومات التي لا تفيد في تفسير السلوك.

4. الوضوح: ويقصد به تسجيل السلوك بعبارات تقرأ بسهولة وصياغة العبارات تكون بعيدة عن الذاتية.

5. سرية المعلومات ولها جوانب: فهي تتضمن السرية عند تسجيل الظاهرة وتسيرها، وتتضمن عدم السماح لأي شخص خارج العمل الإرشادي أن يشارك في الملاحظة، وعدم ترك النقاط المسجلة عن المسترشد أمام الآخرين، وعدم استخدام المعلومات الخاصة بالمسترشد في المواقف المختلفة أو مع أصحاب المهنة ما لم يكن هناك مبرر علمي لذلك.

من اهم مميزات الملاحظة

1. ملاحظة معلومات كمية ونوعية
2. أفضل طريقة مباشرة لدراسة عدة أنواع من الأنماط السلوكية
3. توفر قدرة تسوية عالية نسبيا للتشابه النسبي لظروف السلوك الملاحظ مع السلوك المنتظر أو المتوقع
4. يسجل الباحث ملاحظاته في نفس الوقت لكي تقل أو تعدم احتمالات التحيز أو النسيان
5. تسمح بإعطاء مرونة كبيرة للباحث باستخدام ذكائه وخبرته لكشف عن نشاطات ذات الدلالة النسبة للمشكلة.

من أهم عيوب الملاحظة

1. قد يعطي المرشد تفسيرات للسلوك بدلا من وصف السلوك.
2. قد يعمد الأفراد موضوع الدراسة إعطاء انطباع جيد أو غير جيد عندما يدركون أن سلوكياتهم مراقبة
3. بعض الظواهر السلوكية لا يمكن ملاحظتها مباشرة كالخلافات الأسرية الداخلية بين أفراد الأسرة
4. نظرا لشدة تركيب الظواهر وتداخلها يصعب على الملاحظ الوقوف بجميع الظروف المحيطة بها.

ثالثاً: مهارة دراسة الحالة Case Study

تعريف دراسة الحالة

تتناول طريقة دراسة الحالة الوصف الدقيق لمستوى الأداء العام للمسترشد في المجالات الإرشادية المتعلقة بالجانب الشخصي والاجتماعي والتربوي والمهني من الشخصية، وهي تستثمر كل المعلومات التراكمية المتجمعة عن المسترشد من مصادرها المتباينة المتمثلة في السجلات الصحية والدراسية والمهنية الشاملة، والمقابلات الإرشادية الفردية والجماعية، والملاحظة على النطاق المهني وفي البيئة الطبيعية، والمقاييس والاختبارات النفسية، ووسائل التسجيل الكتابي والسمعي والمرئي، والتفاعلات الشخصية والاجتماعية داخل المنزل وخارجه، ومن ثم فإن طريقة دراسة الحالة تعتبر المرآة الصادقة التي تعكس الصورة التراكمية المتجمعة لجوانب الشخصية الكلية للمسترشد خلال ذلك الوصف الدقيق الذي تقدمه في إطار الدراسة المتكاملة المستخلصة حوله في صورة ملخصة

وقد عرف (هادلي) دراسة الحالة على أنها تجميع لكل المعلومات المتراكمة حول الفرد حيث إنها تحتوي، بالإضافة إلى المعلومات التاريخية التي تسرد عنه، على معلومات الاختبارات التي أجريت له، ومعلومات المقابلات التي تمت معه، ومعلومات الفحوصات والملاحظات التي تتعلق به، لذا تشتمل طريقة دراسة الحالة على المعلومات المفصلة عن المسترشد فيما يتعلق بماضيه وحاضره وما يمكن التنبؤ به من مشروعات في المستقبل.

تكمن أهمية دراسة الحالة في كونها تعطي فكرة شاملة وواضحة ومتكاملة عن المسترشد، وتساعد بصورة أساسية في تلخيص الكميات المتناثرة من المعلومات المتراكمة والمتجمعة حول الفرد من أجل تفسير وفهم أبعاد شخصيته، أسلوب حياته وخصائص سلوكه، ومن ثم فإن الوظيفة الأساسية لدراسة الحالة تتمثل في كونها وسيلة تقويم أساسية يستخدمها المرشد لتلخيص وتكامل المعلومات المتاحة له حول

مسترشديه من أجل تحديد ملامح إستراتيجيته الإرشادية التي يتبعها في التعامل معهم، ومن أجل تنمية خطواته المستقبلية في سبيل تطوير أسلوبه المهني، ومن أجل تحقيق النمو الشامل لشخصية المسترشدين كهدف عام للعملية الإرشادية ككل.

مصادر اكتشاف الحالة

1. الطالب نفسه عندما يلجأ إلى المرشد لطلب المساعدة في حل مشكلته التي يعاني منها
2. المرشد وذلك من خلال ما يلاحظه أو يسمعه عن سلوكيات بعض الطلاب خلال أدائه لعمله الميداني
3. المواقف اليومية الطارئة عندما تتكرر هذه المواقف على طالب أو أكثر مما يستدعي تحويله إلى المرشد لدراسة حالته.
4. إدارة المدرسة عندما يحول الطالب من قبل المدير لغرض علاج حالته وتحسينها
5. المعلمون وهي ما يتم ملاحظة تلك السلوكيات من قبل المعلمين داخل الفصل أو خارجه لكي يتم تعديله ومسايرة زملائه الطلاب الآخرين
6. الأسرة وتتم عندما تتم مقابلة المرشد لولي الأمر وإشعاره ببعض السلوكيات والتصرفات التي تصدر من ابنه ويطلب من المرشد دراسة حالته ومساعدته
7. اللجنة الإرشادية من خلال تلك البرامج التي تعمل على تكاتف الجهود بين المرشد وأعضاء اللجنة الإرشادية، والتعاون بينهم في القضاء على بعض السلوكيات التي قد يسقطونها على زملائهم وذلك في منتهى السرية
8. رجال الدين
9. المحكمة

أهداف دراسة الحالة

1. تحقيق الصحة النفسية للمسترشد وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي له
2. إزالة ما يعترض سبيل المسترشد من عقبات وصعوبات ومساعدته في التغلب عليها، أو التخفيف منها واستبعاد الأسباب التي لا يمكن إزالتها

3 تعديل سلوك الطالب إلى الأفضل

4 تعليم الطالب كيف يحل مشكلاته ويصنع قراراته بنفسه.

الحالات التي يمكن إجراء دراسات حالة لها كثيرة ومنها:

1 حالات التأخر الدراسي مثل تكرر الرسوب، الرجوع إلى الدراسة بعد الانقطاع، تدني الدافعية، عدم الانتباه الصفي، طرق المذاكرة الخاطئة، التسرب المدرسي.

2 حالات سوء التكيف الاجتماعي مثل عدم التوافق مع أنظمة المدرسة أو الزملاء أو المعلمين العدوانية والمشاكسة المستمرة

3 الحالات النفسية مثل: الخجل ـ القلق ـ الاكتئاب ـ الانطواء ـ الخوف المرضي ـ الوسواس ـ توهم المرض.

4 الحالات اللااجتماعية مثل استخدام اللغة السيئة، التخريب، الغش، التعصب، السرقة، عدم طاعة الوالدين.

5 مشكلات النضج كالنشاط الزائد، أحلام اليقظة، التبول اللاإرادي، مص الأصابع، تدني مفهوم الذات.

6 مشكلات عامة. مثل عدم القدرة على اتخاذ القرار المهني، الإدمان، التأتأة

خطوات دراسة الحالة:

تتم دراسة الحالة في ثلاث مراحل أساسية على النحو التالي

1. مرحلة الدراسة: وتتضمن جمع المعلومات والبيانات عن الحالة بصورة وافية وذلك من خلال عدة مصادر مختلفة يأتي العميل في مقدمتها وأيضا تأتي المعلومات من خلال الأهل والأقارب والأصدقاء والمدرسين والأطباء، ولا يتم اللجوء إليهم إلا عند الضرورة القصوى حفاظا على أسرار المسترشد وعدم كشف مشكلاته أمام أشخاص ربما لا يرغب في معرفتهم بمعاناته كما يمكن الحصول على معلومات أيضا من خلال الاختبارات النفسية والمقابلة والملاحظة والسجلات والوثائق الشخصية

2. مرحلة التشخيص: وتستهدف التعرف على طبيعة المشكلة وأبعادها وعوامل الدينامية التي تكمن ورائها وأدت إلى ظهورها، والتشخيص هنا يجب ألا يقوم على تصنيف كما يفعل علماء الطب النفسي، بمعنى إلصاق بطاقة أو يافطة بمسترشد كأن نقول أن الشخص هستيري أو فصامي، ولكن التشخيص النفسي يقوم على وصف ديناميات المسترشد والخوض في شخصيته وأسباب سلوكه، والعوامل التي تساهم في استمرار سلوكه الحالي، وهو مهمة تحتاج لمدرس في الإرشاد من أجل ربط المعلومات بعضها ببعض وصولا إلى التشخيص السليم للمسترشد وفهم مخاوفه وصراعاته النفسية ومصادر قلقه وتوعية الميكانزمات الدفاعية التي يستخدمها في مواجهة القلق

3. مرحلة العلاج: يقوم المرشد النفسي بعد الوقوف على العوامل المسببة لمشكلة مسترشد بتشخيصها وتحديد أنسب الطرق الإرشادية والعلاجية التي تتناسب معه، وقد لا تقتصر الخدمات الإرشادية على المسترشد نفسه فحسب بل قد تمتد لتشمل الوالدين فقد يكونان سببا رئيسيا في مشكلة المسترشد ومعاناته النفسية

وهناك عدة اعتبارات على المرشد مراعاتها عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة حتى تحقق ممارستها أعلى قدر من النجاح:

- تجنب استخدام ضمير المتكلم عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة، واستبداله بضمير الغائب ليدل على كل من المرشد والمسترشد، مثال على ذلك (ممارسة جيدة): عندما سأل المسترشد عن أهمية استخدام جهاز التسجيل في المقابلة الإرشادية، رد عليه المرشد موضحا الفوائد التي يمكن أن تجنى من استخدامه

- تجنب استخدام الجمل الطويلة والصياغة الإنشائية التي قد تسبب ضطرابا لمن يقرأ تقرير دراسة الحالة نتيجة للتشتت في المعنى المقصود، مثل على ذلك (ممارسة جيدة) أقر المسترشد أنه يميل لدراسة الطب للأسباب الموضحة فيما يلي:..

- تجنب تسجيل مشاعر المرشد وأحاسيسه وظنونه حول المسترشد وحول مشكلته، ولذا يجب أن يسجل عن المسترشد فقط ما هو مستمد من المعلومات التي يقدمها.
- تجنب التنبؤ بما سيكون عليه المسترشد بناء على معلومات متشابهة تخص مسترشداً آخر، ويجب أن يكون التنبؤ بناء على المعلومات التي تخص المسترشد الذي تسجل دراسة حالته، مثال على ذلك (ممارسة جيدة) يرى المرشد بناء على ما تجمع لديه من معلومات حول مسترشده وحول مشكلاته أنه يمكن له أن يستثمر قدراته في المجال الزراعي بدرجة أفضل من استثمارها في المجال الصناعي.
- تجنب تسجيل البدائل والخيارات المتاحة للمسترشد على أنها أحكام إلزامية تجبره على قبولها، وليكن التسجيل في صورة عرض للبدائل والخيارات دون الالتزام بها.

مهارات تمهيد المرشد في دراسة الحالة

حتى يمكن أن تمارس مهارة دراسة الحالة بالكفاءة المرجوة منها، يجب أن يؤخذ في الحسبان

1. **مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها:**

ويتوقف تنظيم المعلومات على عوامل ومنها خبرة المرشد وعمر المسترشد والهدف من دراسة الحالة ونوعية النشاط الذي تمارسه المؤسسة التي تتبنى الحالة، ويقترح شرتزر وستون خطوطا عريضة يمكن أن تشكل إطاراً عاما يحتوي على المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة في صورة منظمة ممثلة في:

- معلومات الهوية الشخصية كالاسم والعمر والجنس وما شابه ذلك
- معلومات عن المشكلة الأساسية التي يعاني منها المسترشد مشتملة على أعراضها
- معلومات عن الخلفية الأسرية مشتملة على البيئة المنزلية والعلاقات بين أعضائها

- معلومات عن التاريخ العضوي للمسترشد مشتملة على الأمراض والإصابات التي ألمت به.
- معلومات عن الشخصية وأبعادها وعن التوافق الاجتماعي ومظاهره.
- معلومات عن التاريخ المدرسي مشتملة على مستويات التحصيل الدراسي والنشاطات المدرسية التي يشارك فيها والعلاقات بينه وبين المدرسين وجماعة الأقران.
- معلومات عن الخبرات المهنية التي زاولها المسترشد.

2. الأهداف العامة والخاصة للمسترشد مشتملة على الخطط التربوية والمهنية
- التقويم العام للحالة ككل من حيث الفروض والتفسير والتحليل لسوءها
- التوصيات اللازمة لتطوير حالة المسترشد.

متابعة الخطوات التنفيذية المتخذة في سبيل تنمية حالة المسترشد

3. تحليل المعلومات وتفسيرها:

وهي مهارة تتطلب عناية فائقة من المرشد وتشتمل على ثلاث مهارات فرعية وهي كالتالي:

4. مهارة وصف المعلومات:

ويتضمن ذلك الموضوعية في وصف هذه المعلومات وليس تخمينات من قبل المرشد بل توصف الموضوعات بكل صراحة ووضوح، كما يتضمن ذلك التكامل في تجميع المعلومات حتى يعطي صورة واضحة عن محتواها، وهنا يجب على المرشد أن يمارس مهارة ربط هذه المعلومات عند وصفها بحيث تنسجم في إعطائها لفكرة واضحة عن مشكلة المسترشد.

5. مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات وتأثيرها على حالة المسترشد:

ويلعب الاتجاه الإرشادي الذي يعتنقه المرشد النفسي ويتبع خطاه، والذي يخطط استراتجياته الإرشادية دورا هاما في الاستدلال من تجميع المعلومات المصنفة والمتجمعة حول مسترشد ما. فقد يسلك المرشد التحليلي اتجاها يركز فيه على خبرات

الطفولة المبكرة وعلى الماضي، بينما يهتم المرشد الجشتالتي عند الاستدلال ببناء التصورات حول المشكلة في اللحظة الحالية وهنا والآن، مهملا الماضي وخبرات الطفولة المبكرة، ويختلف ذلك عما يفعله المرشد العقلاني الذي يهتم بالأفكار غير العقلانية التي تزيد من المشكلة

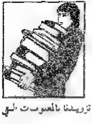
6. مهارة التنبؤ من تجميع المعلومات:

ولا يمكن أن تمارس هذه المهارة إلا في ضوء المعلومات المتكاملة الصادقة والثابتة المجمعة حول المسترشد، حيث بناء عليها يمكن التنبؤ بما قد يكون عليه مستقبلا، وما يحتمل أن تصل إليه حالته فيما بعد.

ملاحظة للإطلاع على نموذج دراسة حالة وتطبيق عليه راجع الصفحات بعد مهارة التقرير النفسي

رابعاً: مهارة كتابة التقارير النفسية

تعريف التقرير النفسي



ما هو إلا وصف علمي لحالة المفحوص الراهنة بهدف التعرف على جوانب التفوق أو القصور في جانب من جوانب شخصية المفحوص أو قدرة من قدراته العقلية المعرفية، ويعتمد ذلك الوصف على عدة محاور رئيسية منها المقابلة، الاختبارات المقننة، الاختبارات غير المقننة

باختصار فإن التقرير النفسي هو الناتج النهائي "The end product" لعملية التقييم النفسي التي تهدف إلى تزويدنا بالمعلومات التي تساعدنا على تلبية حاجة المفحوص، وفهمه بشكل أفضل.

والحقيقة أن هنالك اختلافاً حول استخدام المصطلحات أو اللغة الفنية technical language أو استخدام اللغة غير الفنية non- technical language عند كتابة التقرير النفسي، فكتابة تقرير موجه إلى مختص في علم النفس تختلف عنها عند توجيهه إلى معلم أو أخصائي اجتماعي أو إلى طبيب أمراض نفسية أو طبيب أمراض عصبية، كما أنها تختلف بدرجة أكبر عندما يكون التقرير موجهاً إلى مسئول إداري أو

جهة أمنية أو هيئة قضائية، وفي جميع الأحوال فإن لغة التقرير يجب أن يراعى فيها خصوصية لغة الشخص الذي سوف يوجه إليه، ومن المهم أن تكون لغة التقرير مبسطة وواضحة تصف السلوك المفحوص أو الملاحظ بشكل مفهوم وغير غامض بحيث لا يمكن إساءة فهمه أو تفسيره من قبل الآخرين

المحاور الأساسية التي ترتكز عليها كتابة التقرير النفسي

أولا: البيانات الشخصية Identifying Information

مثل: اسم المفحوص، تاريخ الميلاد، العنوان، رقم الهاتف، الحالة الاجتماعية، اسم الفاحص، تاريخ الفحص، جهة الإحالة ..

ثانياً: سبب الإحالة Reason For Referral

عادة يتضمن طلب الإحالة وصفاً مختصراً لحالة المفحوص بما في ذلك وصف مشكلة الراهنة والسبب أو الأسباب العامة لطلب تقييم المفحوص والحقيقة أن بعض مصادر الإحالة إلى الأخصائي النفسي تكون طلبات مبالغ في عموميتها فضفاضة حيث تفتقر إلى الدقة والتحديد، والمرشد عند كتابة سبب الإحالة كما ورد في نموذج جهة مصدر الإحالة، عليه أن يركز في تقريره النفسي على إجابة الطلب باختصار مع سعيه إلى أن تكون التوصيات ذات علاقة بمشكلة أو معاناة المسترشد.

ثالثاً: المعلومات الأولية Background Information

التاريخ المرضي بإيجاز، التاريخ الصحي والعلاج الذي يمارسه المسترشد، والشكوى الرئيسية بشكل مختصر في حدود عبارة إلى ثلاث عبارات

رابعا: المقابلة Interview With Patient

عادة تكون المقابلة مع المسترشد أو المفحوص نفسه، وفي بعض الأحيان تتم الاستعانة بأحد أو بعض أفراد أسرته. وفي جميع الأحوال فإن المقابلة يجب أن تكون واضحة الأهداف ومحددة الأبعاد، وتعتمد بدرجة كبيرة على فنيات مهنية، أي أنها ليست استجوابية بل استقصائية، ويمكن تلخيص الأبعاد التي يتم التركيز عليها أثناء المقابلة في النقاط التالية

المظهر والسلوك مثل الهندام ونظافة الملابس، طريقة الكلام والتواصل غير اللفظي، المهارة الاجتماعية واللباقة في الحديث، الحركة وطريقة الجلوس

- تاريخ المشكلة أو المشكلات الراهنة بإيجاز بدايتها، وحدتها، تأثيرها على حياة المسترشد المدرسية والأسرية والاجتماعية، أساليب علاجها، فعالية علاجها، مضاعفاتها.
- محتوى الأفكار والإدراك مثل وجود أفكار ومعتقدات غير واقعية وغير عقلانية وأفكاره التي تسبب استمرار مشكلاته.
- الحالة المزاجية الراهنة مثل قدرته على التعبير عن انفعالاته بالمرونة والتكيف المناسب وبالشكل المناسب وقدرته على ضبط انفعالاته، والروح المعنوية في مجملها ورغبته في التغيير

التاريخ الجنائي هل تعرض للمساءلة القانونية، وهل سبق إيقافه وعدد ؟

خلفية الأسرية والشخصية والعلاقات الأسرية بشكل عام وعلاقته مع إخوته ووالديه، وفترة طفولته والحالة الاجتماعية والصحية والاقتصادية للأسرة

العادات الضارة مثل التدخين عدد السجائر التي يدخنها يوميا، عدد ساعات مشاهدة التلفاز يوميا، تناول كميات كبيرة من الطعام

التعليم: مستوى التحصيل الدراسي في كل مرحلة دراسية الابتدائية، المتوسطة، الثانوية والرغبة في إكمال التعليم

- المهنة ما هي المهنة التي يفكر بالانضمام لها ولماذا؟ وهل سبق له العمل وأين وما السبب في ذلك؟

خامسا: نتائج الاختبارات النفسية أو القدرات العقلية

دائماً يتم تطبيق أكثر من مقياس أو اختبار. ويعتمد عددها ونوعها على سبب الإحالة وحالة المفحوص، ويضاف إليها ما توفر لدى الفاحص من مقاييس واختبارات مناسبة لكل مفحوص.

ومن المفترض البحث عن الاختبارات المقننة قدر الإمكان. وعرض نتائجها بدقة

كما من المهم تقديم فكرة موجزة عن نوعية المقياس والاختبار بمعنى هل هو اختبار عقلي أو أدائي ولماذا تم استخدامه

مقارنة الدرجة التي حصل عليها الطالب مع من هو في سنه ومستواه التعليمي وجنسه. كما من المهم التعليق على أداء الطالب في هذه الاختبارات وما إذا كان هناك تدهور في قدراته العقلية والنفسية وشخصيته أو ذاكرته أو تعلمه بالمقارنة مع الآخرين

سادسا: الوصول إلى النتيجة النهائية:

بناء على كل ذلك يوصي المرشد ويقترح عددا من الاستراتيجيات والطرق التي تفيد في التعامل مع حالة المسترشد.

بشكل عام عند كتابة التقرير فإن على المرشد مراعاة ما يلي:

يفضل كتابة التقرير مطبوعا بحيث يترك المرشد مسافة مفردة بين كل سطر وآخر، وبحيث يقوم بطباعته بنفسه

يجب أن لا يغفل التقرير تسجيل المعلومات الأساسية حول المشكلات التي يعاني منها المسترشد وسلوكه الناتج عنها ووسائل تقويمه المحتملة ونتائجه ومدى استجاباته لها والتوصيات اللازمة بشأنها

- يجب أن يبتعد التقرير عن المصطلحات العلمية المتخصصة حتى تسهل قراءته وتجعله أكثر فهما

يجب ألا يستخدم الرأي الشخصي للمرشد على أنه حقيقة واقعة، أو أمر حتمي، لذلك يفضل استخدام العبارات الوصفية التي تتصف بكونها بلا نهاية محددة من مثل: يبدو أنه، ربما يكون، وقد يظن أن

- يجب أن تندرج المعلومات المتباينة حول المسترشد في ترتيب منطقي مختصر حسب تسلسلها الزمني كلما أمكن ذلك، على ألا يكون حجم التقرير الختامي أكثر من صفحتين في أغلب الأحوال

- يجب أن يشمل التقرير الختامي أبرز الاستراتيجيات والأساليب الإرشادية التي تم استخدامها، وأبرز النتائج التي تحققت والمعيقات التي عملت على عدم تحقيق بعض الأهداف.

نموذج مقترح للتقرير النفسي

أولا: البيانات الشخصية

الاسم .. ..الجنس:.. .. .. تاريخ الميلاد / /

اسم ولي الأمر العنوان . تاريخ الفحص /

اسم الفاحص .. .. جهة الفحص ... . ..المحيل . . . ..

الحالة الصحية .... الحالة الاجتماعية ... .

العلاقة مع الأسرة ....

ثانيا: سبب الإحالة:

الشكوى الرئيسية: ... ...

الأعراض الحالية للشكوى: ....

الوضع المتوقع بعد العلاج: ... .

تأثير الوضع الحالي على المسترشد. .. ..

ثالثا: المعلومات الإرشادية

عدد المقابلات الكلي في المعالجة الحالية..... .... . .الفترة الزمنية

عدد المقابلات الكلي في المعالجة السابقة... . . .الفترة الزمنية .. ..

استجابة المسترشد للمقابلات بصفة عامة:..... . ...

الطرق والأساليب الإرشادية المستخدمة .. . .

النتائج النهائية من العملية الإرشادية ككل. . .. .

رابعا: المقابلة

تاريخ المشكلة ... . .. .المظهر والسلوك . .. .

الأفكار والاعتقادات.. ... ...

الحالة المزاجية بشكل عام: ... .

تعددات ... التاريخ الجنائي ...

مستوى التعليمي: ... المهن ...

خامسا: نتائج الاختبارات النفسية

نتائج الاختبارات النفسية التي أجريت: ...

أبرز الملاحظات الظاهرة على المسترشد: ...

التوصيات

بخصوص الحالة. ...

بالمسترشد نفسه. ...

للزملاء في المهنة ...

الجهة المحال لها حسب الضرورة ...

تاريخ إقفال الحالة ... توقيع المرشد: ...

نموذج مقترح لدراسة الحالة

مدرسة: دراسة حالة   الإرشاد التربوي

....

1. معلومات عن هوية الطالب:

سم الطالب الرباعي، الصف والشعبة( ) تاريخ الميلاد / /

....

سم ولي الأمر: المهنة: عنوان ولي الأمر، رقم الهاتف

....

عدد أفراد أسرة الطالب ( ) عدد الإخوة ( )

ترتيب الطالب بين الإخوة ( )

يعيش الطالب مع الوالدين، الوالد، الوالدة، آخرين ..

تاريخ تسجيل الحالة: / /

مصدر الحالة:

1) ذاتية   2) المدير   3) المرشد

4) معلم   5) الأهل   6) آخرون ( )

- نوع الحالة:

1) انفعالية   2) تكيفية اجتماعي   3) صحية

4) تحصيلية   5) تكيف اسري   6) مادية اقتصادية

7) سلوكية

- النشاط الدراسي:

1. التحصيل في المرحلة السابقة:.......... ....

2. التحصيل في الصف الحالي:.......... ....

3. الرغبة في متابعة التعليم:.......... ....

4. التكيف المدرسي

أ. مع الزملاء: ....

ب. مع المعلمين ....

ج. مع النظام المدرسي...

الحالة الصحية للطالب: جيدة، أمراض مزمنة، عاهات مستديمة:........

....

- اهتمامات ونشاطات الطالب:

1. في المدرسة ....

2. خارج المدرسة ....

3. في العطلة الصيفية.. ....

- الحالة الاقتصادية:

1. معدل المصروف اليومي: المستوى المعيشي:

2. هل يعمل الطالب بعد الدوام نوع العمل ....

3. عدد ساعات التي يتطلبها القيام بهذا العمل اليومي

تاريخ المشكلة (يشرح المرشد بما لا يقل عن خمسة سطور حول تاريخ مشكلة المسترشد):

....

....

- المشكلة من وجهة نظر الطالب:

....

....

- المشكلة من وجهة نظر الأهل:

....

....

- المشكلة من وجهة نظر المعلمين :

....

....

- مشكلات أخرى مرتبطة بالمشكلة:

....

- تشخيص مشكلة الطالب:

....

....

البرنامج العلاجي المقترح.

الأهداف	عملية الإرشاد (أساليب)
1	1 ....
2	2 ....
3	3 ....
4	4 ....

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة

- تاريخ انتهاء دراسة الحالة:

....

- التقرير الختامي عن مشكلة المسترشد:

....

....

مثال (1) على دراسة الحالة:

مدرسة الوطن الكبير   دراسة حالة   الإرشاد التربوي

I. معلومات عن هوية الطالب

إسم الطالب الرباعي: سالم رياض زكي القاضي الصف والشعبة (4 أ)
تاريخ الميلاد: 15/10/1998

إسم ولي الأمر رياض المهنة تاجر عنوان ولي الأمر عمان طربور
رقم الهاتف 0000

عدد أفراد أسرة الطالب (7)   عدد الإخوة (5)

ترتيب الطالب بين الإخوة (3)

يعيش الطالب مع الوالدين، الوالد، الوالدة، آخرين مع الوالدين معا

تاريخ تسجيل الحالة 21 / 8 / 2007

- مصدر الحالة:

1) ذاتية	2) المدير	3) المرشد
4) معلم	5) الأهل	6) آخرون ( )

- نوع الحالة:

1) انفعالية	2) تكيفية اجتماعي	3) صحية
4) تحصيلية	5) تكيف اسري	6) مادية اقتصادية

- النشاط الدراسي:

1 التحصيل في المرحلة السابقة متوسط

2. التحصيل في الصف الحالي: أقل من المتوسط
3. الرغبة في متابعة التعليم: يرغب في متابعة تعليمه كما يذكر الطالب
4. التكيف المدرسي:

أ. مع الزملاء: لا توجد مشكلات مع رفاقه، ويقيم علاقات عديدة وسطحية معهم

ب. مع المعلمين: لا يهتم بالتواصل مع المعلمين ولا يهتم بالمشاركة أو كسب ودهم

ج. مع النظام المدرسي: لا يخالف النظام المدرسي بصورة أساسية ولكنه فقط يتأخر عن الدوام

الحالة الصحية للطالب: جيدة، أمراض مزمنة، عاهات مستديمة، بشكل عام جيدة

اهتمامات ونشاطات الطالب:

1. في المدرسة: لا يشارك في أي نشاط وحتى حصة الرياضة لا يهتم بها كثير
2. خارج المدرسة: يلعب مع أخوته ويقضي جل وقته في المنزل
3. في العطلة الصيفية: يذهب لزيارة أقاربه ويقضي وقته في المنزل وأمامه

- الحالة الاقتصادية:

1. معدل المصروف اليومي: 20 قرشاً   المستوى المعيشي: متوسط
2. هل يعمل الطالب بعد الدوام: لا

تاريخ المشكلة (يشرح المرشد بما لا يقل عن خمسة سطور حول تاريخ مشكلة المسترشد):

ظهرت المشكلة منذ بداية العام الدراسي حيث مضى لغاية الآن ما يقارب من 5 شهور على بداية السنة والمشكلة موجودة عند الطالب سالم، ولم تكن المشكلة هذه في السنة الماضية بارزة، وقد لاحظها العديد من المعلمين ولهذا قام مربي الصف بالتعاون مع معلمين آخرين بالانتباه لهذه المشكلة وتحويل الطالب للمرشد لمتابعته

- **المشكلة من وجهة نظر الطالب**

ينام بكثرة في الصف بسبب نعاسه وعدم قدرته على السيطرة على نفسه، ولا يعرف السبب بذلك ويعتقد أن ذلك غير صحيح وغير مناسب

- **المشكلة من وجهة نظر الأهل**

تعتقد الأم في البداية أن ابنها اختلف كثيرا عما كان سابقا فلم يعد يطيعها كالسابق ولم يعد يهتم بدروسه كالسابق

ويعتقد الأب أنه باستمرار يطلب من ابنه النوم باكرا من أجل الاستيقاظ باكر وبقاءه بصحة يقظة في أثناء الدوام المدرسي

- **المشكلة من وجهة نظر المعلمين**

يعتقد المعلمون أن سالم قد تراجع في المستوى التحصيلي بسبب نومه المتكرر في الصف، وقد ينعكس على طلبة آخرين فيبدءوا بتقليد سلوكه ولا يمكن إعطاء الحصة للطلبة نائمين.

- **مشكلات أخرى مرتبطة بالمشكلة**

لدى الطالب تأخر عن الدوام المدرسي، وعدم مشاركة في الحصة، وإهمال لواجباته الصفية.

تشخيص مشكلة الطالب بعد دراسة مشكلة الطالب تبين أنه يسهر كثيرا في الليل، وبسبب عمل والديه فلا يوجد برنامج محدد لسهره ونومه، ولم يستطع أفراد الأسرة السيطرة على سلوكه، وبسبب ترتيبه الثالث بين خمسة أخوة فهو لا يلقى الاهتمام الكافي

به من قبل والديه وأفراد أسرته. وكثيرا ما يطلب منه القيام بواجبات كثيرة في المنزل خلال النهار، لذلك يستغل فرصة نوم إخوته في الليل ويسهر لمشاهدة برامج التلفاز المختلفة

- **البرنامج العلاجي المقترح:**

الأهداف	عملية الإرشاد (أساليب)
1 أن يستم تنظيم وقت سالم في البيت و مدرسة لتحديد ساعات نوم كافية	1 زيادة مشاركته في الحصة برفع صوته في كل حصة
2 أن تتم زيادة معدل تركيز سالم وانتباهه في الحصة	2 زيادة مساهمته في الأنشطة الصفية
3 أن يتخلص سالم من عادة النوم في الحصة	3 إجلاسه بجانب طالب نشيط وفي المقاعد الأمامية
	4 الطلب منه في كل مرة يحس بالنعاس أن يتجه ويغسل وجهه خلال دقيقة ويرجع بسرعة.
	5 تعليمه عمل برنامج خلال أسبوع تحدد فيه ساعات النوم والاستيقاظ والدراسة .
	6. الإرشاد الأسري الجلوس مع والدي الطالب والطلب منهم الاهتمام به أكثر وتنظيم وقته بطرق أخرى.
	7 الإرشاد الاجتماعي: تعليمه كيفية إقامة علاقات اجتماعية وتحسين علاقاته مع أفراد أسرته.

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة
الجلسة الأولى	– تعريف المسترشد بالإرشاد ودور المرشد – التعرف على التوقعات من العملية الإرشادية	– كان لا يزال ينام بالحصة ب يقارب نصفها
الجلسة الثانية	جمع معلومات عن المسترشد بما يخص مشكلته. – زيادة الألفة والود معه وزيادة العلاقة من خلال فتح حوار ومناقشة مع المسترشد لكسب وده	– كان لا يزال سلوكه كما هو
الجلسة الثالثة	– تم الحديث عن تنظيم الوقت ودور المسترشد في ذلك – إعطاء واجب بأن يعمل برنامجاً لتنظيم الوقت ويعرضه يوميا على المرشد	– بدأ الطالب بالانضباط أكثر وربما يصحو أكثر
الجلسة الرابعة	تم الحديث حول العلاقات الأسرية وكيفية تحسين تكيفه مع الأسرة. تمت مناقشة بخلافات الأسرية بينه وبين أخوته	بدأ الطالب يقل نومه وبدأ يصبح أنشط.
الجلسة الخامسة	تم الحديث عن أهمية تطوير علاقاته مع الطلبة وتعليمه طرق لذلك – وطلب منه واجب إقامة ثلاث علاقات وإطلاع المرشد على هذه الحالات.	– قل نوم الطالب
الجلسة السادسة	– تم الحديث عن المدرسة وطرق التفاعل والنشاط في المدرسة وكيف يمكن قضاء وقت أكثر في المشاركة وأهميتها – تم الحديث عن الواجبات المدرسية كجزء من البرنامج الدراسي	– لم يعد ينام في الحصة وأصبح أكثر مشاركة
الجلسة السابعة	تم تقييم تنظيم الوقت لدى الطالب. – تم تقييم علاقات الطالب الأسرية والمدرسية ومع المعلمين تم تقييم مستوى تحصيل الطالب.	– أصبح سالم أكثر نشاطا وأصبح على علاقة أكثر مع المعلمين

- تاريخ انتهاء دراسة الحالة: بعد شهرين من العلاج
- التقرير الختامي عن مشكلة المسترشد

كان سالم ينام أكثر من نصف الحصص ولا ينتبه ولا يشارك زملاءه في الأنشطة ولا يجيب على أسئلة المعلمين ولا تسيطر عليه الأسرة، وكان كثير النوم ليس بسبب عضوي وإنما بسبب نفسي وتربوي، كان سالم يحتاج لمن يفهمه بالبداية ولمن يقيم معه علاقة لأنه لم يكن مهما بين إخوته وفي أسرته، ولذا وجد المرشد أن هذا مفتاح مهما لحل مشكلته، قام المرشد بتطوير علاقة معه، ومن ثم قام بتعليمه وتدريبه على بعض المهارات الأساسية في حياته مثل كسب العلاقات مع المعلمين، تنظيم الوقت، التعامل مع الأسرة، حل الواجبات. ناقش معه المرشد أهمية المدرسة والالتزام بها وعدم التأخر وكان مع كل التزام له يقوم المرشد بتعزيزه ومدحه والثناء على تقدمه، انخفضت بعد شهرين من العلاج المشكلة بحيث إنها تلاشت بشكل كامل، ولم يعد لها وجود، وأصبح سالم يقضي وقتا في مشاهدة التلفاز مع أفراد أسرته بدلا من أن يقضي الوقت وحيدا، لأنه أصبح يشعر برغبته في قضاء وقت مع أفراد أسرته، وأصبح سالم يبذل كل جهده ليأتي باكرا للمدرسة ويبقى متيقظا نشطا، حيث وضع من قبل مربي الصف مسئولا عن إحضار الطبشورة والممحاة يوميا في كل حصة، ولذا كان باستمرار متيقظا ومنتبها وأصبح أكثر تفاعلا مع زملائه وأقام معهم علاقات أكثر.

مثال (2) على تطبيق نموذج دراسة الحالة

مدرسة النموذجية دراسة حالة الإرشاد التربوي

1. معلومات عن هوية الطالب

إسم الطالب الرباعي: هيفاء سعيد محمد عبدالله الصف والشعبة (1.6)

تاريخ الميلاد: 15/6/1998

إسم ولي الأمر: الوالدة المهنة: معلمة عنوان ولي الأمر: اربد – جامعة اليرموك رقم الهاتف 0000

عدد أفراد أسرة الطالب (4) عدد الإخوة (3)

ترتيب الطالب بين الإخوة (الأول)

يعيش الطالب مع الوالدين، الوالد، الوالدة، آخرون: مع الوالدة و الجدة والأخوة بسبب وفاة الوالد

تاريخ تسجيل الحالة: 22 / 8 / 2007

- مصدر الحالة:

1) ذاتية	2) المدير	3) المرشد
4) معلم	5) الأهل	6) آخرون ( )

7. نوع الحالة:

1) انفعالية	2) تكيفية اجتماعية	3) صحية
4) تحصيلية	5) تكيف اسري	6) مادية اقتصادية

- النشاط الدراسي:

1. التحصيل في المرحلة السابقة: ممتاز
2. التحصيل في الصف الحالي: جيد جداً
3. الرغبة في متابعة التعليم: مرتفعة
4. التكيف المدرسي:

أ. مع الزملاء: لديها العديد من الصديقات

ب. مع المعلمين: تقيم علاقات عادية مع المعلمات ولا تخاف من ذلك

ج. مع النظام المدرسي: منضبطة ولا ترتكب ما يخالف النظام المدرسي

....

....

الحالة الصحية للطالب: جيدة، أمراض مزمنة، عاهات مستديمة: سليمة

....

....

- اهتمامات ونشاطات الطالب:

1. في المدرسة: المشاركة في الإذاعة المدرسية، والاشتراك في فريق التنس
2. خارج المدرسة: قراءة القصص وكتابة المذكرات وجمع الطوابع والصور العربية
3. في عطلة الصيفية: اللعب ومشاهدة التلفاز

....

....

- الحالة الاقتصادية:

1. معدل المصروف اليومي: 50 قرشاً المستوى المعيشي: مرتفع
2. هل يعمل الطالب بعد الدوام: لا

تاريخ المشكلة (يشرح المرشد بما لا يقل عن خمسة سطور حول تاريخ مشكلة المسترشد)

ظهرت مشكلة هيفاء قبل ثلاث سنوات حيث أصرت والدتها عليها على أن تبقى الأولى في الصف، ولذا كانت تحاسبها على كل علامة تنقص منها، لأن الأم تريد أن تثبت أنها قادرة على تربية ابنتها بعد وفاة والدها، وهي تعمل معلمة في إحدى المدارس القريبة من مدرسة هيفاء، فكانت تتابعها باستمرار وتتحدث مع معلماتها يومياً عن التحصيل، وكان هدف الأم من وراء ذلك أن تبقى هيفاء الأولى على الصف، ولكن يظهر أن هذا الاهتمام الزائد والحرص الشديد على العلامة من أجل العلامة، دفع هيفاء لبذل جهدها، وبدأت تحمل أفكارا قلقة حول الامتحان وزادت بالتدريج حتى أصبحت اليوم تعاني من قلق الامتحان، فأثناء الامتحان تبدأ بالبكاء والتوتر، ولا تستطيع التركيز- مع أنها تعلم الإجابة وبشكل جيد.

المشكلة من وجهة نظر الطالب

لا أعرف ما يطرأ علي، كل ما أعرفه أنني أصبحت عندما أسمع عن اقتراب الامتحان أشعر بالخوف الشديد والتوتر، ولذا أحاول أن ابتعد عن الامتحان أو أتجنبه، وأرغب في التخلص من المشكلة.

المشكلة من وجهة نظر الأهل

ترى والدة الطالبة أن هيفاء هي البنت الأكبر بين إخوتها وقد تراجعت في التحصيل فسيتراجع تحصيل إخوتها ولا بد من الضغط المستمر عليها حتى تبقى متفوقة ، وأنها أي هيفاء لا تعرف مصلحتها فهي ما زالت طفلة صغيرة، وأنها تريد أن تحافظ هيفاء على معدلها حتى تتمكن من الدخول في كلية الطب في المستقبل، وفي حالة تراجعها فلن تتمكن من ذلك

- المشكلة من وجهة نظر المعلمين

ترى المعلمات أن هيفاء تتمكن من المشاركة بشكل جيد وهي فتاة مؤدبة وخلوقة وبنفس الوقت اجتماعية وتسعى للحصول على العلامة ولكن يحدث أنها لا تجيب في الامتحانات بسبب الخوف الزائد لذا كان لا بد من معالجتها، والمعلمات لا يستطيعن

دعمها بالعلامة بشكل كامل رغم معرفتهن أنها تمتلك الإجابة، لأنها لا تجيب على الورقة كثير.

- **مشكلات أخرى مرتبطة بالمشكلة**

أصبح لدى هيفاء في الأيام الأخيرة مشكلات في النوم فهي كثير ما تصحو مرتبكة وقلقة ومتوترة وهي تفكر بشكل كبير في المدرسة.

- **تشخيص مشكلة الطالب**

تعاني هيفاء حاليا من قلق الامتحان والذي زاده هو الضغط الزائد الذي يمارس عليها من قبل والدتها. ويبدو أن هيفاء بالوضع الحالي لن تتمكن من تحصيل مرتفع وسيبقى معدلها في تراجع مستمر وقد يدفعها هذا لترك المدرسة لعدم قدرتها على مجاراة زميلاتها رغم وجود قدرة حقيقية لديها لذلك، أو قد تدفعها لكره المدرسة وإهمال دروسها لتثبت لوالدتها أن هذا هو مستواها.

البرنامج العلاجي المقترح:

الأهداف	عملية الإرشاد (أساليب)
1 أن يقل قلق الامتحان لديها بحيث يصل إلى مستواه الطبيعي المناسب لتأدية الامتحان وزيادة الدافعية للمذاكرة والانتباه للأسئلة	1 بناء هرم قلق الامتحان
2 أن تتعلم كيف تستعد للامتحان وتتهيأ له.	2. التدرب على الاسترخاء
3 أن تتدرب كيف تتصرف قبل لحظة الامتحان.	3. النمذجة من خلال عرض نماذج حية ومصورة
4. أن تتعرف كيف تدخل في أجواء الامتحان وتقسم وقتها بين الأسئلة	4 التعزيز الاجتماعي على تقدمها
	5. لعب الأدوار لموقف الامتحان
	6 تغيير الأفكار والمعتقدات غير المنطقية

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة
جلسة الأولى	- الترحيب بهيفاء والحديث عن دور المرشد ومهامه - الحديث عن التوقعات من العملية الإرشادية	- قلقة من المقابلة
جلسة الثانية	- بناء هرم القلق الذي يساهم في زيادة مخاوف هيفاء من الامتحان. - الطلب منها مراقبة زميلاتها كيف يقدمن الامتحان بنجاح	- تحاول أن تقيم علاقة مع المرشدة.
جلسة ثالثة	- التدريب على الاسترخاء البسيط الطلب منها تطبيق الاسترخاء في المنزل باستمرار	- أكثر استرخاء في الغرفة الإرشادية
جلسة رابعة	عرض المواقف المقلقة وهي في حالة من الاسترخاء التعرف على وجهة نظرها حول القلق والمخاوف المرتبطة بالامتحان	أكثر رغبة في تأدية الامتحان
جلسة الخامسة	العودة للاسترخاء وقلق الامتحان وإعادة عرضه من جديد. - مناقشة أفكار غير منطقية لديها مثل يجب أن أحصل على علامة كاملة، الامتحان مصيري في الحياة	أكثر منطقية في تفكيرها حول الامتحان
جلسة السادسة	- الاستمرار في مناقشة أفكار غير منطقية لديها تمثيل موقف الامتحان والمرشدة مراقبة عليها لأحد الامتحانات الوهمية وعكس الدور	- لديها قدرة على تقديم امتحان مع قلق بسيط
جلسة سابعة	- تمثيل موقف الامتحان والمرشدة مراقبة عليها لأحد الامتحانات الحقيقية وأخذ تغذية راجعة حول ذلك. عرض نموذج مصور لطلبة يقدمون امتحاناً	- لديها قدرة على تقديم امتحان مع توجيهات بسيطة من المرشدة والمعلمة

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة
	وكيف يشعرون بالاسترخاء والراحة أثناء ذلك	
جلسة ثامنة	- مناقشتها حول كيفية الاستعداد للامتحان والدخول في جو الامتحان. - مناقشتها حول ماذا يمكن أن تتصرف قبل تقديم الامتحان	هي أفضل ولكنها تحتاج للتعزيز
جلسة تاسعة	- الطلب منها تأدية امتحان في الصف والمرشدة تراقبها وتقديم تعليمات لها مستمرة حول ذلك مناقشتها كيف أدت الامتحان وتعزيزها على تقدمها	- تقدم الامتحان في الصف بشكل جيد مع مراقبة بسيطة
جلسة عاشرة	مناقشة أدائها للامتحان بعيدا عن المرشدة والتعرف على مستواها. تقييم البرنامج العلاجي	تقدم للامتحان في الصف وحدها ولا تعاني من مشكلة

تاريخ انتهاء دراسة الحالة: بعد شهرين من العلاج والعمل

- **التقرير الختامي عن مشكلة المسترشد**

يبدو أن مشكلة هيفاء لم تكن مرتبطة بها وحدها وإنما كانت مع والدتها، ولذلك كان جزء من المقابلات التي تم عملها هو الجلوس مع والدتها، والطلب منها عدم الحديث مع هيفاء عن الامتحانات والدراسة لهذه الفترة، حتى يمكن أن تتغير وتعود لوضعها السابق، وكان ذلك من الصعوبة في البداية، ولكنها اقتنعت بالنهاية بعد النتائج المخيبة لابنتها. وكانت هيفاء تبذل خلال الجلسات كافة جهودها من أجل المساهمة في حل المشكلة، ولذا قل مستوى قلقها من المستوى المرتفع إلى المستوى العادي، وأصبحت أكثر تكيفا في المدرسة بعد أن كادت في فترة ما أن تترك المدرسة، ويوصى في المستقبل عدم الضغط عليها كثيرا للدراسة والحصول على علامات كما يوصى بأن يتم التركيز على جهدها أكثر من نتائجها

خامساً: مهارة التحليل الوظيفي للسلوكيات

ويتم التحليل الوظيفي للسلوكيات في مراحل مبكرة من الإرشاد ويهدف مساعدة المسترشد على فهم العوامل المؤثرة في قيامه بالسلوك واستمراره، وهو خطوة مهمة لإعادة ترتيب المحيط البيئي. ومن خلاله يتعرف المرشد على الحوادث والمواقف والمشاعر المرافقة للسلوك

أهمية التحليل الوظيفي للسلوك المشكل

- يساعد على التعرف على السلوك المشكل بشكل أكثر وضوحاً

يساعد على التعرف على الأفكار والمشاعر والأحاسيس والأزمنة والأماكن والأشخاص الذين لهم علاقة بالمشكلة وهم يساعدون على أن يبقى السلوك مشكل على وضعه الحالي.

- يساعد في اختيار أهداف العلاج من خلال التعرف على ما يرتبط بالمشكلة
- يساعد في اختيار تكتيكات مناسبة للعلاج
- يساعد على التعرف على المكاسب الثانوية التي تساهم في بقاء السلوك المشكل وتساهم كذلك في زيادته

	ما يحدث قبل السلوك	ما يحدث أثناء السلوك	ما يحدث بعد السلوك
السلوك			
الأفكار			
المشاعر			
لأحاسيس			
لأشخاص المرتبطون به			
زمان المرتبط به			
مكان المرتبط به			
المكاسب الثانوية			

وبعد ذلك يقول المرشد لقد تبين من التحليل الوظيفي أن

النتائج الفورية

النتائج المتأخرة

كيف يمكن أن يتخلص من النتائج السلبية (أفكار، سلوكيات، مشاعر، علاقات)

مثال 1: على التحليل الوظيفي

لدى حلدون مشكلة في المدرسة وهي: إحداث الضرر المستمر في المرافق المدرسية (حيث يقوم بالخربشة على جدران المدرسة وتخريب المقاعد المدرسية، وكتابة عبارات مسيئة للمعلمين ولزملائه، وإتلاف ممتلكات الطلبة كالكرت والأدوات القرطاسية) وكان المرشد يحتاج لتحليل هذه المشكلة للمساعدة في معالجة ما يرتبط بها ولذلك طبق النموذج السابق وتبين ما يلي:

	ما يحدث قبل السلوك	ما يحدث أثناء السلوك	ما يحدث بعد السلوك
السلوك	اختيار ما يريد تخريبه وتحضير أداة التخريب بعد مضايقة معلم أو طالب لي	قيامه بتخريب المرافق باستخدام الأقلام الحادة أو بواسطة اليد	مغادرة المكان والعودة للعب مع الأصدقاء أو البقاء وحيداً
الأفكار	كيف أخرب دون أن يراني أحد	هذا الأمر لا يضر أحداً	ما الذي قمت به؟ هل هذا السلوك مقبول
المشاعر	الشعور بعدم الرضا من أحد المعلمين أو الطلبة	الشعور بالتفريغ والتنفيس الانفعالي	الشعور بالراحة والرضا والخوف من أن يكتشف أمري
الأحاسيس	التوتر الجسمي وعرك اليدين معاً واحمرار الوجه	الضغط بقوة على القلم لإحداث الضرر	الإرهاق الجسدي والشعور بالسرور
الأشخاص المرتبطون به	أكون بجانب صديقي علي الذي يحدثني عن أن المعلم أحرجني أو أن الطالب أساء لي	أكون غالباً وحدي حتى لا يراني أحد من الطلبة	أعود للعب مع أصدقائي في الصف وخاصة علي ومحمود
الزمان المرتبط به	عندما يضايقني معلم وخاصة أمام الطلبة، أو يضايقني طالب	في وقت مغادرة الطلبة أو في حصة الرياضة والطلبة بعيدون عن الصف	أغادر المدرسة
المكان المرتبط به	الصف	الساحة والصف والحمامات	الصف
المكسب الثانوية	لقد حققت ما أريد وحصلت على حقي من المعلم ولن يؤثر ما قمت به على أحد من الطلبة، ولن أستطيع مواجهة المعلم وهذه طريقة أفضل للتعبير عن انفعالاتي، ولقد فرغت انفعالاتي عن المعلم أو عن الطالب بطريقة ترضيني		

وبعد ذلك يقول المرشد: لقد تبين من التحليل الوظيفي أن مشكلة خلدون مرتبطة بعلاقته مع الآخرين سواء معلمين أو طلبة، ويبدو أنه لم يتعلم بأن يعبر عن انفعالاته للآخرين وبالشكل المناسب، لذلك نراه يقوم بشيء مخالف للتعليمات المدرسية، كما يبدو أنه يحمل أفكارا سلبية مثل أن السلوك لا يؤثر على أحد وأنه طريقة جيدة للتعبير عن الانفعالات، ولذا يحتاج خلدون لمن يساعده في تعلم كذلك

- النتائج الفورية: تفريغ انفعالاته وهمومه بطريقة غير صحيحة من خلال إحداث الضرر في ممتلكات المدرسة والطلبة.
- النتائج المتأخرة: ضيق الطلبة والمعلمين منه وإلزامه في حالة كشف ذلك لإصلاح الضرر وحصوله على عقوبة من المدرسة والأسرة

كيف يمكن أن يتخلص من النتائج السلبية (أفكار، سلوكيات، مشاعر، علاقات)

حتى يتخلص خلدون من مشكلته يحتاج إلى ما يلي:

تغيير الأفكار الخاطئة التي يحملها حول كيفية التعبير عن انفعالاته.

تعليمه طرقا يؤكد فيها ذاته ويعبر عن مشاعره من خلالها.

تعليمه إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين وتحسين علاقاته مع معلميه

إشراكه في نشاطات وأنشطة في المدرسة تزيد من انتمائه لها، ويساهم من خلاله بالمحافظة على نظافة البيئة المدرسية ورعايتها باستمرار

مثال 2: على التحليل الوظيفي

عصام طالب في الصف الخامس الأساسي اعتاد على أخذ ممتلكات الآخرين وخاصة زملاءه وبدون استئذان وقد اتهم لأكثر من مرة من قبل زملائه بارتكاب سلوك السرقة ويخشى أن يؤثر ذلك عليه فيصبح لديه هذا السلوك عادة ويحقق نبوءة زملائه، وقد حول عصام من قبل الإدارة لاتخاذ إجراء إرشادي معه

	ما يحدث قبل السلوك	ما يحدث أثناء السلوك	ما يحدث بعد السلوك
السلوك	التأكد من أنه لا أحد يراقبني وأن المكان خال	لباسه يفتح حقائب زملائه وأخذ ممتلكاتهم ونقودهم	إخفاء الممتلكات تحت أشجار في ساحة المدرسة
الأفكار	أنا أحتاج لهذه الأدوات، وبحاجة للنقود	لن يؤثر على زميلي لو أخذت منه مصروف اليوم فوضعه المادي جيد جدا	ماذا يحدث لو تم القبض علي من قبل الآخرين
المشاعر	الرغبة في ارتكاب هذا السلوك	الشعور بالخوف من أن يمسكني أحد	الشعور بالسرور والقلق من أن ما فعلته صحيح أم لا
الأحاسيس	ألم في القدمين واليدين واحمرار الوجه	الرجفة عند فتح الحقيبة	هدوء الأعصاب والراحة الجسدية بعد فترة ساعة
الأشخاص المرتبطون به	أكون مع زملائي عماد وزياد في الساحة أثناء تناولهما للطعام دوني	أكون وحدي	أعود لألعب مع أصدقائي زيد ومحمد حتى لا يعرفان عن الموضوع
الزمان المرتبط به	قبل الفرصة أو مغادرة الطلبة	أثناء الفرصة أو الاستراحة وانشغال الطلبة	بعد الفرصة و الاستراحة
المكان المرتبط به	في الصف أو الساحة	في الصف	في الصف أو الساحة
المكاسب الثانوية	لقد حصلت على النقود والممتلكات من قبل الآخرين وأستطيع شراء ما أريد ولقد سيطرت على الآخرين فأخذت ما أريد منهم		

وبعد ذلك يقول المرشد : لقد تبين من التحليل الوظيفي أن عصام يأخذ ممتلكات رفاقه بسبب أخطاء في أفكاره واعتقاداته وبسبب أخطاء في نظرته للأمور من حوله، فهو يحصل على عدد الممتلكات على افتراض أنه أيضا بحاجة لها ، وعلى افتراض أن الطلبة يتمتعون بوضع مادي مناسب أفضل منه فهذا يخوله أخذ ممتلكاتهم، وهو يأخذ الممتلكات على افتراض أن أخذها سيساعده على تلبية متطلباته.

- النتائج الفورية: الحصول على ما يريد من ممتلكات، والحصول على ما يريد من نقود وشراء ما يريده
- النتائج المتأخرة: قد يتطور السلوك لديه لعادة دائمة، وسيتم محاسبته لاحقاً وبطريقة قاسية، كما سيأخذ الطلبة والمعلمون عنه انطباعاً سلبياً بأنه لص وهو أنه يسرق، وهذا قد يؤدي لتركه المدرسة والبحث عن فرص أخرى وقد يتجه لامتهان هذا السلوك

كيف يمكن أن يتخلص من النتائج السلبية (أفكار، سلوكيات، مشاعر، علاقات) على المرشد أن يتبع معه البرنامج العلاجي التالي

تغيير أفكار عصام غير العقلانية التي يحملها وخاصة ما يتعلق منها بأن ممتلكات الآخرين لديه الأحقية فيها

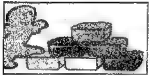
تعليمه مفهوم الملكية وكيف يمكن أن يفرق بين ما هو له وما هو للآخرين

تحميله مسؤولية سلوكه في المستقبل بعد ذلك وأنه مسئول عن ارتكابه هذا السلوك وسيتحمله وسيتم إخبار ولي أمره به

- إشراكه في بعض الأعمال في المدرسة والتي تحسن من وضعه المادي مع مراقبة له مثلا أن يعمل في البيع في مقصف المدرسة، أو في قطف ثمار المدرسة أو حوض ولكي يجني من ورائها بعض المال.
- الطلب منه إعادة الممتلكات إلى أصحابها والإعتذار عن كل ما أخذه سابقا

سادساً: مهارة إدارة الوقت

كيفية إدارة الوقت



يمكن استخدام طريقة ACT وهذه التقنية ترتبط بعمل قوائم للأمور التي تحتجها وترغب في إنجازها خلال اليوم المعطى وكل الأنشطة المصممة يجب أن تكون ضمن هذه القائمة

1 A الأنشطة التي يجب أن تنجز بدون شك خلال اليوم وبمعاني فوراً إذا لم يتم إنجازها ولا يمكن تأجيلها مثل الذهاب إلى المدرسة

2 C المقصود الأنشطة التي يكون تنفيذها مهماً ولكن يمكن إنجازها بعد تنفيذ القائمة السابقة مثل عمل واجب شهري للشهر القادم وحين قدومها تحل أهميتها مكان القائمة السابقة

3 T وهي الأنشطة التي تعمل على إنجازها كل سنة عندما تنتهي من القائمتين السابقتين مثل شراء سيارة جديدة

كيفية حماية الوقت

1. دع الناس يعرفون ماذا تريد؟ ويعرفون أوقات فراغك وساعات عملك.
2. إلغ سياسة الباب المفتوح فيما تكون في المكتب سواء بالبيت أو بمحمل علق ببابك لكل شخص يحتاج إلى الهدوء والعزلة والسرية ليفكر وينجز أعماله
3. أرسل بالبريد للآخرين ساعات مكتبك وبرنامج وقتك في العمل والبيت والمقابلات والاستشارات
4. غير من تفكيرك غير المنطقي حول ضرورة مقاطعتك من قبل الآخرين: وإذا كنت تعتقد أنك غير قادر على مقاطعة الآخرين فإن بإمكانك أن تخبر الآخرين أنك مشغول
5. استخدم الإجابات في الهاتف بشكل آلي. خاصة إذا كنت مشغولا

6. استخدم المكان العمومي: إذا لم تستطع أن تتجنب المقاطعات في البيت أو غرفة النوم أو في العمل خذ راحتك وأنجز أعمالك في مكان عمومي هادئ لا يعرفك به الآخرون.

7. وجود خطة: فعندما تخطط خياتك مسبقاً، وتضع لها الأهداف الواضحة يصبح تنظيم الوقت سهلاً وميسراً، والعكس صحيح، إذا لم تخطط حياتك تصبح مهمتك في تنظيم الوقت صعبة.

8. لا بد من تدوين أفكارك وخططك وأهدافك على الورق، وغير ذلك يعتبر مجرد أفكار عابرة ستنساها بسرعة، إلا إذا كنت صاحب ذاكرة خارقة، وذلك سيساعدك على إدخال تعديلات وإضافات وحذف بعض الأمور من خطتك.

9. بعد الانتهاء من الخطة توقع أنك ستحتاج إلى إدخال تعديلات كثيرة عليها، لا تقلق ولا تبرم بالخطة فذلك شيء طبيعي.

10. يجب أن تعود نفسك على المقارنة بين الأولويات: لأن الفرص ولو حدث قد تأتيك في نفس الوقت، فأيهما ستختار؟ باختصار اختر ما تراه مفيداً لك في مستقبلك وفي نفس الوقت غير مضر لغيرك.

11. اقرأ خطتك وأهدافك في كل فرصة من يومك.

12. استعن بتقنيات الحديثة لاغتنام الفرص وتحقيق النجاح، وكذلك لتنظيم وقتك، كالإنترنت والحاسب وغيره.

13. نظم مكتبتك، غرفتك، سيارتك، وكل ما يتعلق بك سيساعدك أكثر على عدم إضاعة الوقت، ويظهرك بمظهر جميل، فاحرص على تنظيم كل شيء من حولك.

14. ركز، ولا تشتت فعلك في أكثر من اتجاه: وهذه النصيحة إن طبقت ستجد الكثير من الوقت لعمل الأمور الأخرى الأكثر أهمية والحاحاً.

15. قف أثناء تحدثك بالهاتف: فالوقوف يجعلك تتحدث في الموضوع مباشرة وبسرعة وتكون المكالمة مثمرة، من السهل أن تجلس جلسة قصيرة ومريحة جداً وعندها ستطول المكالمة.

16 ابدأ فوراً: اتخذ شعار "قم بعملك الآن" وإن لم تبدأ فلن تنتهي. إذا انتظرت التقدم ببعض الأمور، فقد تفقدها كلها. إنجاز بعض الخطوات كل يوم يصل بك إلى تحقيق هدفك.

17 كن دقيقاً: طور دقة المواعيد إلى عادة. وفي وقت قصير جداً ستتجاوز أكثر من غيرك بـ 97٪ الدقة في المواعيد ستجعلك تبدو ملتزماً وتوفر لك الوقت و المال، وتجعلك كذلك تحترم وقت الآخرين.

18 استفد من البداية المبكرة في الصباح. استيقظ ساعة مبكراً عن المعتاد و استغل هذه الساعة للقيام بأفضل أداء، جرب هذا لمدة شهر وستدهش لما يمكن أن تفعله هذه الساعة لك.

19 ابدأ كل مشروع بخطوة إيجابية. ابدأ بعمل شيء هام وستشعر بالإنجاز الذي سيساعدك على إكمال يومك. ابدأ قائمتك اليومية بالمهام أو الأعمال البسيطة وقم بوضع خطة عمل مفصلة للمهام الأكثر تعقيداً. تذكر هذه الفكرة البسيطة في بداية كل مهمة وستبدأ بداية موفقة كل مرة

20 تحد نفسك لإنهاء المهام المدرجة على جدول أعمالك: ابحث باستمرار عن أكثر وأسرع وأفضل الوسائل إنتاجاً للقيام بالمهام ثم كافئ نفسك لزيادة معدل الإنتاج

21 حول أنشطتك اليومية الأساسية إلى عادة قوية. فالعادة هي شيء تقوم به تلقائياً، دون تحكم العقل الواعي كل واحد ما لديه مهام بغيضة أو مملة، ومع ذلك مهمة. بمجرد أن تصبح عادة، سيسهل تحملها

22 تخيل أن لديك نصف يوم فقط لإنجاز عمل يوم كامل. ماذا ستفعل؟ ماذا ستلغي؟ ما الذي يجب أن يقدم وما يمكن أن يأتي لاحقاً؟ عندما تفاجأ بقلة الوقت المتاح أمامك للعمل، فإنك مضطر لوضع خطة على أعلى مستوى من الكفاءة.

23 ضع مواعيد نهائية يومية سواء قبلتها أم لا، فالمواعيد النهائية تزيد من معدل الإنتاج، كلما اقتربنا من الموعد النهائي لإتمام العمل، كلما بذلت ما في وسعنا لإنهائه، ضع سلسلة من المواعيد النهائية شهرياً وأسبوعياً ويومياً. فكلما اقترب الموعد النهائي كلما بدأ العمل الحقيقي، تعمل المواعيد النهائية كقوة دفع هامة لزيادة إنتاجك كلما التزمت بها

24. امتلك سجلاً وكافئ نفسك بالمدح الجميل. الحياة في كثير من الأمور، بعد ذلك، أحياناً نقوم مع أنفسنا ببعض الخدع والألعاب الصغيرة والتي يمكن أن تحفز مستويات جديدة من الإنتاج والإنجاز، تشجيع نفسك بكلمات إيجابية قليلة كتحية لإنجازك يساعدك على إنجاز المزيد.

25. ركز على الهدف في جميع الأوقات. اعرف هدفك، كن مدركاً هدفك وعندها ستشعر بالإنجاز عند إكمال كل مهمة.

26. طوال يوم العمل ركز اهتمامك دائماً على إنجاز أكثر الأعمال أهمية. سيجعلك هذا الإجراء متميزاً عن الباقين. الفاشلون دائماً مشغولون جداً، لكنهم نادراً ما ينجزون المهام الأكثر إنتاجاً.

27. تغلب على عادة التأجيل. قيم المهمة التي تتهرب منها، ما الذي يجعلك تتجنبها؟ غالباً ما تبدو المهمة شاقة. طريقة التغلب على ذلك هو أن تقسمها إلى مهام صغيرة. قسم المهمة الكبيرة إلى مهام ثانوية تنجز أسرع وأسهل. قسمها وستصبح أقل صعوبة. انظر إليها كسلسلة من المهام الصغيرة، ثم أنجزها واحدة تلو الأخرى.

28. حاول أن تستمتع بكل عمل تقوم به.

29. أبطل عاداتك القديمة وتخلّ عن ما هو مضيع لوقتك.

30. تعامل مع الورق بحزم: فلا تجعله يتكدس في مكتبك أو منزلك، تخلص من كل ورقة قد لا تحتاج لها خلال أسبوع أو احفظها في مكان واضح ومنظم.

معوقات تنظيم الوقت

- عدم وجود أهداف أو خطط.
- التكاسل والتأجيل: وهذا أشد معوقات تنظيم الوقت، فتجنبه.
- النسيان، وهذا يحدث لأن الشخص لا يدون ما يريد إنجازه، فيضيع بذلك الكثير من الواجبات.
- مقاطعات الآخرين، وإشغالهم، والتي قد لا تكون مهمة أو ملحة، عتذر منهم بكل لباقة.

التسويف: وهو من أشد مضيعات الوقت التي تضعف بشكل رهيب في حسن إدارتنا للوقت. والتسويف في الحقيقة هو نتيجة مباشرة لعدم وضوح الهدف وهو بالتالي باب لكل مضيعات الوقت الأخرى.

- الهاتف: وهو أحد مضيعات الوقت إذا أسيء استخدامه، خاصة وأنه هو الوحيد الذي له الحق في مقاطعتك بدون استئذان أو تأدب، ويعتبر مضيعاً للوقت إذ استخدم بطريقة غير صحيحة فقط.
- الاجتماعات: يفترض في الاجتماعات أن تكون معينا كبيرا على حل المعضلات ومشاركة الرأي إلا أنها قد تنقلب إلى مضيعة للوقت إذا لم تدر بالشكل المطلوب.

المجاملات: وهي وإن كانت ضرورية إلا أنها إذا زادت عن الحد فإنها مضيعة للوقت ونقصد بالمجاملات تلك اللقاءات التي تحدث بشكل عارض وتستهلك وقتا أكثر من ربع ساعة ومثال عليها ما يحدث بعد الانتهاء من الصلاة، أو في مطعم الجامعة والتي كثيرا ما يضيع الوقت فيها في الجدل غير المفيد أو لعبة أو للعبو والفروض الإقلال منها إلى الحد الأدنى حتى لا تصبح عادة لدى الشخص.

سادساً: مهارة ترتيب الأولويات

تساعد مهارة وضع الأولويات في تنظيم الوقت بشكل فعال، حيث إنه من خلالها يمكن أن ننجز أعمالا أساسية، ونهمل الأعمال الثانوية لوقت ما. وبمعنى آخر نقوم بترتيب الأعمال من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية.

إن هذه المهارة تتطلب تركيزاً للمجهود، وهي عملية منظمة ومستمرة يمكن أن تصبح عادة لدى أي واحد منا، وحتى نقسم الوقت بشكل واضح دعنا نعطي أنشطتنا اليومية رموز بحسب تدرجها في سلم الأولويات.

- العمل الأساسي والهام جدا ويرمز له بالرمز أ.
- العمل مهم ولكن أقل من سابقه في الأهمية ويرمز له بالرمز ب.

- ذلك العمل الذي لا قيمة له ويرمز له بالرمز جـ.
- العمل الذي يمكن وصفه بأنه تافه ومضيعة للوقت ليس إلا ويرمز له بالرمز د.

وكل هذه الأعمال يمكن أن توصف بأنها عاجلة فهناك عاجل أ، وعاجل ب، وعاجل ج، وعاجل د. ولقد وجد أن معظم الناس يضيعون جل أوقاتهم في الأعمال من النوع ج، د كل هذا، لأن الأعمال من النوع ج، د أعمال محببة للنفس لأن فيها هروبا من الالتزام والتقيد وإن كانت تافهة في حقيقتها

يجب أن لا تدفعنا الأعمال العاجلة أو الملحة عندما نضع أولوياتنا إلى تغيير هذه الأولويات، بل يجب أن يكون واضحا لدينا ما إذا كانت أعمالنا من النوع أ، ب، أو ج، د فمثلا عندما يرن هاتفك فإنك تحاول أن تصل إليه مهما كلفك ذلك، لأنه مكتسب الصفة مستعجل أو ملح قد يكون من النوع أ، ب فتجيب عليه وقد يكون من النوع د عندما يكون الرقم خطأ فلا يكون لعملك أية فائدة.

مثال آخر عن مكاتبنا. نجد الكثير من الملفات والأوراق عليها، وعلى حائط مجاور وجد قد امتلأت بأوراق قد كتب عليها ملاحظات متنوعة. كل هذه الأشياء تبدو أنها مستعجلة أي تناديك لأن تعمل شيئا فوريا حيالها. وأوضح مثال على ذلك ما يعمله كثير من الطلاب فبالرغم من أن الأستاذ طلب منهم بحوثا قبل الامتحانات النهائية نجد الكثير منهم لا يعملها إلا قبل موعدها بوقت قصير، وقد يطلب بعضهم وقتا إضافيا من أستاذه لإنجازها، كما أن المواد لن تتم مذاكرتها إلا في الأسابيع الأخيرة من الدراسة ..

خلاصة القول بعد أن تضع أولوياتك حاول أن تربط إحساسا بأنها مستعجلة أو ملحة وألغ هذا الإحساس عن أي عمل تعتقد أنه تافه وليس له قيمة أو مردود

قسم منطقة العمل في مكتبك إلى ثلاثة أقسام

- قسم (أ)، وهو أهم قسم وتوضع فيه الأشياء ذات القيمة العملية مثل مفكرتك اليومية وسلة المهملات وغيرها من الأشياء التي تحتاجها باستمرار ولا داعي لأن تقوم من كرسيك لتحصل عليها أي أنه باستطاعتك الحصول عليها بمد يدك فقط

القسم (ب)، وتوضع فيه الأشياء الأقل حاجة والتي تحتاجها من وقت إلى آخر مثل التلفون والأشياء التي لا بد أن تقف أو تمد جسمك لتناولها

- القسم (ج)، وتوضع فيه الأشياء التي لا تستخدمها بكثرة ويلزم أن تمشي إليها حتى تتناولها مثل الكتب وخلافه

حاول أن تحدد في كل مرة ما هي الأشياء التي يجب وضعها في كل قسم فمثلا الدباسة إذا كنت ممن يستخدمونها كثيرا ضعها في المنطقة (أ)

> اليوم = 86400 ثانية، لذا يكفي هذا الوقت بعض الناس لإدارة المؤسسات الضخمة، والبعض يعجز عن إنجاز بعض الأعمال البسيطة، الفرق يكمن في فعالية استغلال الوقت

إن فوائد تنظيم الوقت السليم فورية وكبيرة منها:

- تحقيق نتائج أفضل في العمل
- تحسين نوعية العمل
- زيادة سرعة إنجاز العمل
- التخفيف من ضغط العمل
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها
- زيادة المرتب.
- تعزيز الراحة في العمل
- تحسين نوعية الحياة غير العملية

ثامناً: مهارة الحصص الإرشادية

يحتاج المرشد لعمل برنامج توجيه جمعي خلال العام الدراسي، وكثير من المرشدين يعانون من مشكلات في وضع هذا البرنامج، فبعضهم يكرر الحصص لنفس الطلبة وفي أعوام متتالية، وبعضهم يشكو من أن الحصة لم تكن ممتعة وأن الطلبة لا يهتمون إلا للحصص الدراسية التي

سيد كروبها، كما تشكل الحصص الإرشادية عبئا على المرشد من حيث التحضير للحصة وتجميع المادة العلمية وتنفيذ الحصة. وكثيرا ما يتحول دور المرشد في هذه الحصص من كونه مرشدا إلى كونه معلما يصرخ ويهدد ويحاول ضبط الصف بكل الوسائل، لذا كان لزاما التطرق إلى مهارة يحتاجها المرشد التربوي حتى يستطيع أداء حصة بشكل تشويق فيستفيد الطلبة ويستمتع هو بتنفيذ هذه الحصة.

وحتى يتعلم المرشد هذه المهارة فإنه يحتاج إلى ما يلي:

- عمل برنامج خاص بمدرسته يتضمن المواضيع المناسبة لكل صف من الصفوف، سواء في التوجيه الجمعي والمهني حتى لا يكرر هذه المواضيع

تعبئة الحصص مسبقا على النموذج المرفق الذي سيتم عرضه لاحقاً ووضع هذا النموذج مع المادة العلمية المرفقة للحصة في ملف خاص

تقييم الحصص بشكل جدي والاستفادة من الأخطاء المرتكبة باستمرار والعمل على تلافيها في المرات القادمة

مراعاة اختيار أساليب مناسبة للطلبة ومشوقة واستخدام وسائل تعليمية مناسبة، وعدم الاعتماد على التلقين، فهذه ليست محاضرة وإنما حصة إرشادية

يفترض أن يشتمل برنامج التوجيه في المدرسة على مواضيع تتضمن النمو الشخصية مثلا كيف يبني هوية نجاح، التفاؤل بالحياة، وكيف يتعامل مع ضغوط الحياة في المراهقة وبعد التخرج، وكيف يتعامل مع تغيرات الحياة تقلباتها الاجتماعية مثلا كيف يكسب الآخرين اجتماعيا ويقيم علاقات جديدة، وكيف يطور علاقاته مع والديه ومعلميه، والمواضيع المهنية والحرفية مثلا كيف يتخذ قرارا مهنيا وكيف يتعرف على قدراته وميوله والمهن المطلوبة في سوق العمل المحلي، والمواضيع الأكاديمية مثلا كيف يدرس بشكل صحيح وينظم وقته وكيف يستعد للامتحان، كذلك قد تشمل المواضيع قضايا أخلاقية مثلا الصدق والأمانة والنظافة والشجاعة والثقة بالذات. كما يفترض أن تشمل تعليم الطلاب مهارات معينة مثلا مهارة قطع الشارع، مهارة القراءة بسرعة، مهارة حل المشكلات، مهارة توكيد الذات

نموذج بناء الحصة

حصة درس إرشادي/ توجيه..

المرشد .... الصف المناسب: .... المدرسة:.

موضوع الحصة:.................................... مجالها.............................

أهداف الحصة:

1 ....

2 ....

3 ....

مواد مساعدة ....

الأنشطة و الإجراءات

(ويتم تقسيمها بحيث تعطي أول خمس دقائق لتمهيد للحصة، وآخر عشر دقائق لمناقشة والتقييم، ويفضل أن تحدد بزمن معين مقترح وعلى شكل نقاط محددة)

....

أسئلة المناقشة الشخصية

(وهي أسئلة تتعلق بالطلبة أنفسهم وكيف ينظرون للموضوع ويتعاملون معه وكيف يؤثر عليهم، ويفضل أن تكون بين 3 5 أسئلة)

أسئلة مناقشة المحتوى

وهي أسئلة تتعلق بالمادة التي يتم طرحها، أي أنها أسئلة نظرية وتفيد في حسن الاستيعاب للمادة، ويفضل أن تكون بين 3-5 أسئلة)

الإنهاء

(ويمكن ان يكون بعد تقديم الأنشطة والإجراءات وطرح الأسئلة وقد يكون بجملة أو جملتين عامتين عن الموضوع بحيث تلخص هذا الموضوع وتجمله بما هو مفيد وسهل تذكره)

التقييم

(ويقوم المرشد بكتابته بعد أداء الحصة ويتضمن إعطاء المرشد فكرة عن المستوى الذي تعلمه الطلبة والأهداف التي تم تحقيقها، والاقتراحات للحصة القادمة، العوائق التي وقفت في طريق تحقيق الأهداف، وكيف يمكن تجاوزها؟ وكيف كان تفاعل الطلبة ومشاركاتهم في الحصة..

حصص مقترحة حسب النموذج السابق

أولاً: حتى تزيد من فعالية المذاكرة

درس: كيف تتخلص من تشتت الانتباه والسرحان؟ المدرسة: الصف والشعبة: السابع.

رقم الحصة:

أهداف الحصة: نتيجة لهذا الدرس فمن المتوقع أن يحقق الطالب الأهداف التالية:

1. يذكر خمسة أمور تؤدي إلى تشتت الانتباه والسرحان
2. يذكر أربع طرق تقلل من تشتت الانتباه والسرحان

مواد: السبورة، أوراق

الأنشطة والإجراءات:

1. أتساءل في البداية من منتبهاً ومركزاً معي؟ من يستطيع أن يتابع كل ما أقوله؟ كم من الوقت تستطيع أن تبقى منتبهين؟ ولماذا يتشتت انتباه معظمنا خلال حصة؟ وإلى أين يذهب ذهننا خلال ذلك ولماذا؟ وكيف يمكن أن نعود به للحصة ونركز أكثر؟ وأفتح حوارا حول ذلك لتشويق الطلبة بموضوع الدرس وتمهيد للحصة لمدة خمس دقائق
2. أعرف بعدها الانتباه وهو الإصغاء إلى مثير معين لفترة زمنية، أما تشتت الانتباه فهو أن ينتقل الطالب من مهمة إلى أخرى دون إنهاء المهمة الأولى وينتقل كذلك من لعبة إلى أخرى أو من نشاط إلى آخر كما يمتاز الطالب هنا بإضاعة لأشياء ونسيان أماكن تواجدها، وأعطي مثالاً على تشتت الانتباه كما يلي. عندما يبدأ المدرس بالشرح يكون احد الطلبة منتبها ويتابع ما يقوله المدرس ولكن بعد خمس دقائق مثلا يبدأ بالتفكير بما سيتناول من طعام بعد قليل أو بعلاقته مع احد الطلبة أو بما يسمع من أصوات سيارات خارج المدرسة، اترك للطلبة فرصة لمدة دقيقة حتى يفكروا بما قيل ويقيسوا ذلك على أنفسهم.

3. كتب على اللوح في الجهة اليمنى عنوان عوامل مؤثرة على الانتباه وأقول للطلبة: إن هنالك عوامل داخلية وخارجية تؤثر على الانتباه ومن المهم معرفتها من أجل تجنب الوقوع بها، ثم استخدم مع الطلبة العصف الذهني لكي يتوصلوا إلى تلك العوامل عن طريق إخبارهم بان العوامل الخارجية تكون نتيجة البيئة وتؤثر على الانتباه وإن العوامل الداخلية تتعلق بالطالب نفسه وتؤثر على انتباهه وفي العصف الذهني أساعد الطلبة على إضافة عوامل أخرى لم يتم ذكرها (عوامل خارجية مثل شدة المثير، جدة المثير، تغير المثير، كثرة المشتتات، عوامل داخلية مثل المرض الجسمي والاجتماعي، التعب، القلق، عوامل نفسية، أحلام اليقظة، تقليد نموذج كالأب أو الأخ)

4. أعطي الطلبة فرصة دقيقتين للتفكير بهذه العوامل وكيف أنها تساعد على تشتت الانتباه واستمع منهم فيما إذا كانت هنالك عوامل أخرى يودون الإشارة إليها تؤثر عليهم وتشتت انتباههم

5. أقول للطلبة: والآن وبعد أن عرفنا هذه العوامل هيا بنا نتعرف طرقا تساعدنا على التركيز وتقليل التشتت في الانتباه، وأعطي الطلبة أوراقا واطلب من كل طالبين يجلسان في مقعد واحد أن يكتبا طريقة من الطرق على الأقل التي تساعدهما على التركيز وتقليل التشتت سواء في المدرسة أو في البيت عند الدراسة، وخلال عمل الطلبة أقوم بتشجيعهم عن طريق تذكيرهم بالحصص السابقة والتشتت الذي حصل معهم وكيف استطاعوا التخلص منه، ثم أجمع الأوراق و أطلب من احد الطلبة أن يخرج إلى السبورة ويكتب الطرق التي يمكن أن تطبق بشكل واقعي لتقليل التشتت، أضيف بعد انتهاء قراءة الأوراق طرق أخرى لم يذكرها الطلبة وأخص بالذكر تقسيم المهمة إلى أقسام بسيطة، تعزيز الذات عند البدء بالمهمة وأثناءها، تقليل المشتتات، أن يتم الانتقال من مهمات سهلة إلى مهمات أكثر صعوبة، الحديث الايجابي مع الذات، الجلوس بجانب طالب لا يتشتت انتباهه، التدرب على مهارات الانفصال، والتمييز بين الشكل والخلفية بحيث يبقى انتباه الطالب محصورا في الأشياء التي تتعلق بالدرس وهي محط الانتباه والتركيز أثناء شرح الدرس

6 أقوم بممارسة مهارات الاتصال مع أحد الطلبة لمدة دقيقتين حيث اطلب منه أن يتحدث واعمل على الاستماع لما يقوله وانتبه لتعبير وجهه ثم اقدم تعليقا لمدة ثلاث دقائق حول ما قمت به وكيف ساعدتني مهارات الاتصال على التركيز ومتابعة كل ما قاله واستيعابه

أسئلة مناقشة المحتوى:

1 ما هو الانتباه وتشتت الانتباه؟طالبان

2 ما الفرق بين العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الانتباه؟ طالبان

3 ما الذي يجعل الطلبة يسرحون ويتشتت انتباههم في الحصة؟طالبان

4 ما فائدة مهارات الاتصال في التقليل من تشتت الانتباه؟ أربعة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية:

1 أعطي مواقف حياتية أو مدرسية تشتت بها انتباهك؟ طالبان

2 وضح كيف تتصرف عندما يتشتت انتباهك في الحصة؟ أربعة طلاب

3 وضح كيف تتصرف عندما يتشتت انتباهك في الامتحان أو عند كتابة موضوع إنشاء؟ طالبان

الإنهاء

أقول للطلبة إن تشتت الانتباه عامل أساسي يعمل على إضعاف القدرة التحصيلية والذهنية. وفي هذه الحصة عملنا على معرفة ابرز العوامل المؤثرة في الانتباه وابرز الطرق المساعدة على التخلص من هذا التشتت في الانتباه، لذا فان دوركم من اليوم فصاعدا سيكون في مراقبة الذات أثناء الحصص وعمل إشارة تساعد على التركيز مثل تشبيك اليدين أو قول كلمة سأركز وانتبه، وفي حالة شعر أحدكم بالتشتت فعليه أن ينفذ هذه الإشارة أو الكلمة، وأية ملاحظات خاصة أرجو من جميع المتحدث بشكل منفرد

التقييم

ما تم انجازه والايجابيات كانت هذه الحصة مفيدة كما اخبر بذلك الطلبة وقد لاحظت كثرة الأسئلة من الطلبة ولعل أبرزها كيف يتصرف الطالب في حالة كانت لديه مشاكل تؤثر على تركيزه، ما هي درجة الحرارة المناسبة للتركيز و الانتباه؟ كما لاحظت الانسجام على وجوه الطلبة ورغبتهم في متابعة الاستماع للحصة، وتم تحقيق الأهداف السابقة جميعها .

عوائق في الحصة لقد كانت النشاطات كثيرة وخاصة النشاط الذي اطلب به من الطلبة كتابة طرق لتساعد على الانتباه ولم أضع في الاعتبار الوقت الذي سأقرأ به الأوراق لذلك لم اقرأ أوراق جميع الطلبة، كذلك كانت الأسئلة التي وجهها الطلبة كثيرة وانتهت الحصة ولم اجب على جميع الأسئلة .

توصيات إعطاء حصة عن تحسين الذاكرة لأن هنالك الكثير من اسئلة سألو حول هذا الموضوع أثناء الشرح.

المرجع لهذه الحصة

لكوري، دلل (1999) تشخيص ضعف الانتباه عند أطفال المدرسة، الكرك، الأردن، جامعة مؤتة

ثانياً حتى تزيد من فعالية المذاكرة

الدرس. كيف تدرس اللغة الانجليزية؟ المدرسة : الصف والشعبة

رقم الحصة

أهداف الحصة: نتيجة لهذا الدرس فمن المتوقع ان يحقق الطالب الأهداف التالية:

1. يشير إلى ثلاث طرق تساعد في قراءة الانجليزي
2. يذكر ثلاث طرق خاطئة يستخدمها الطلبة عند قراءة الانجليزي.
3. يطبق مهارة الاستماع في الانجليزي على درس يعطى له
4. يذكر خطوات دراسة درس انجليزي

مواد سيتم مشاركة معلم اللغة الإنجليزية في الحصة، السبورة، كتاب اللغة الإنجليزية، نشرة إرشادية.

الأنشطة والإجراءات:

1. أمهد لحصة بالقول: لقد جاءني عدد من الطلبة يتساءلون حول كيفية مذاكرة مادة اللغة الإنجليزية، ومن خلال اطلاعي على نتائج الفصل الأول تبين انخفاض عام في المستوى بهذه المادة، وتأتي هذه الحصة للتعرف على طرق أفضل تفيد في تحسين مستوى التحصيلي والنتائج لديكم، كما تأتي هذه الحصة بالتعاون مع مدرس اللغة الانجليزية والذي يسعى لزيادة المستوى التحصيلي لديكم
2. أقول للطلبة: إن مادة اللغة الإنجليزية هي مادة يمكن تعلمها بحيث تصبح مادة سهلة كبقية المواد ولقد حث ديننا الحنيف على تعلم لغات أخرى فيقول الرسول ﷺ: (من عرف لغة قوم أمن شرهم)، وهنالك طرق سهلة يمكن استخدامها لتعلم اللغة الإنجليزية وجاءت هذه الحصة كحصة مشتركة مع مدرس اللغة الإنجليزية من أجل الحديث عن أبرز تلك الطرق
3. أطلب من معلم اللغة الإنجليزية أن يختار درس يواجه به الطلبة صعوبة من اجل توضيح كيف يمكن أن يذاكره الطلبة كمثال على دراسة اللغة الإنجليزية، بتدء من قراءة المعاني ثم الدرس ثم حل التمارين على القطعة ثم حل التمارين والتطبيقات اللغوية والإنشاء وأثناء ذلك أقوم بالاستماع إلى وجهات نظر الطلبة والطرق التي يستخدمونها وتلخيص تلك الطرق المفيدة على السبورة بمساعدة المدرس.
4. أطلب من المعلم أن يتحدث عن كيفية الاستماع إلى اللغة الانجليزية أثناء شرح المدرس وأهمية الاستماع وبعد ذلك يتم إخراج طالبين يتحدثان باللغة الانجليزية ويستمع لبعضهما ويعلق المعلم على ذلك الاستماع وفوائده، ثم اطرح سؤالا على الطلبة حول ابرز الطرق التي تعيق الاستماع باللغة الانجليزية بشكل خاص
5. يتحدث المعلم بعد ذلك عن كيفية كتابة مواضيع الإنشاء باللغة الانجليزية وأثرها في تطوير القدرة العلمية بهذه المادة، ودوري هنا هو طرح سؤال على الطلبة حول

لعوائق التي تقف في طرقهم عند كتابة موضوع إنشاء وما الذي يقومون به للتخلص من تلك العوائق .

6 أقول للطلبة، إنا لا نقوم دائما بدراسة اللغة الانجليزية بطرق صحيحة، برأيكم ما هي الطرق الخاطئة التي يمكن أن يستعملها الطلبة ولا تساعد على لتعلم؟ وطلب من المعلم أن يحكم على فائدة تلك الطرق مثلا إذا قال الطلبة أن استخدام لكورس طريقة خاطئة يتحدث المدرس حول فائدة وعيوب الكورس وكيف يمكن استخدامه بطريقة صحيحة .

7. أقول لطلبة لنفرض أن أحدكم عاد إلى البيت ويريد أن يدرس ليوم هذه المادة كيف يدرسها؟ واستمع إلى طالبين على الأقل.

8 أخيرا أوزع نشرة على الطلبة حول نصائح لدراسة اللغة الانجليزية ثم أعددها مع معجم اللغة الانجليزية.

أسئلة مناقشة المحتوى:

1 ما فائدة تعلم اللغة الانجليزية؟ طالبان

2 بم تختلف دراسة اللغة الانجليزية عن المواد الأخرى؟ ثلاثة طلاب

3 ما خطوات كتابة موضوع إنشاء؟طالبان متفوقين

4 ما أهمية حفظ المعاني في تعلم اللغة الانجليزية؟ طالبان

5 ما أهمية لانتباه في الحصة على تعلم اللغة الانجليزية؟ طالبان

6 كيف يمكن أن تحفظ قواعد الانجليزية بسهولة؟ طالبان

7 ما هي ابرز الطرق الخاطئة لتعلم اللغة الانجليزية؟ خمسة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية

1 وضح برز الصعوبات الشخصية التي تواجهها عند دراسة اللغة الانجليزية ؟ أربعة طلبة

2 كيف تعمل على حل تلك الصعوبات؟ نفس الطلبة الأربعة السابقين

3 كيف توزع وقتك بين دراسة الانجليزي وبقية المواد؟ طالبان

4 تحدث عن فوائد حققتها أو تتوقع أن تستفيد منها إذا تعلمت اللغة الانجليزية؟
ثلاثة طلبة

الإنهاء

أقول للطلبة: لقد تعلمنا في هذه الحصة كيف ندرس اللغة الانجليزية وتعرفنا على الأخطاء التي يقع فيها الطلبة عند دراسة اللغة الانجليزية. كما قمت بالحديث عن بعض المشاكل التي تواجه الطلبة، وقام المعلم مشكورا بمساعدتي في هذه الحصة و الحديث عن برز الطرق التي يمكن استخدامها لحل تلك الصعوبات، في حالة و جه أي طالب مشكلة محددة يمكنه العودة إلى المرشد أو المعلم .

التقييم

الإيجابيات. لا شك في أن طلبة مدرستي يعانون من مشكلة في اللغة الانجليزية وحتى أن الكثيرين ممن يتركون المدرسة يعود سبب تركهم إلى عدم نجاحهم في هذه المادة، فهم لا يجيدون القراءة ولا حتى الكتابة، لذلك جاءت هذه الحصة من اجل مساعدة الطلبة الذين يبدو عليهم اليأس من اللغة الانجليزية فلا يشاركون أو يجيبون على الامتحان، فمثلا عندما اطلعت على نتائج الفصل الأول لاحظت أن ما يقرب من 30 ، من طلبة الصف الثامن لم يكتبوا سوى أسمائهم على الأوراق في مادة اللغة الانجليزية. و أعتقد أن هذه الحصة جاءت لتحاول زرع الأمل لدى الطلبة وخاصة للطلبة الذين هجروا اللغة الانجليزية، حاولت لذلك تحقيق الأهداف الثلاثة الأولى وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بتلك الأهداف ولكن بوقت أطول

السلبيات: لم أتمكن من تحقيق الهدف الرابع بسبب ضيق الوقت و انشغالي و المدرس بالإجابة على أسئلة الطلبة الكثيرة، كما أن هذه الحصة حملت الحاجة إلى حصص أخرى، كذلك من عيوب هذه الحصة أن مشاركات الطلبة انحصرت على مجموعة من الطلبة وهم المتوسطون والمتفوقون ولم يشارك الطلبة الضعاف وربما كان ذلك بسبب وجود الأستاذ أو بسبب ضعف وتدني دافعيتهم لدراسة المادة

التوصيات. بناء على رغبة الطلبة الذين عبروا عن حاجتهم للتعرف على طرق حاطئة قد يقومون بها وتؤثر على مذاكرتهم تم الاتفاق على إعطائهم حصة أخرى حول هذا الموضوع

المرجع لهذه الحصة

رونتري، ديريك (1986) تعلم كيف تقرأ، بيروت، لبنان، دار الكرمل للنشر و لتوزيع، ترجمة: د.سمير أيوب

ثالثاً: حتى تزيد من فعالية المذاكرة

الدرس: كيف تستعد للامتحان؟ المدرسة الصف والشعبة

رقم الحصة

أهداف الحصة نتيجة هذا الدرس فمن المتوقع أن يحقق الطالب الأهداف الآتية

1. يذكر خمسة أمور تفيد في الاستعداد للامتحان
2. يذكر خمسة يمكن عملها قبل الامتحان
3. يذكر خمسة أمور يمكن عملها في ليلة الامتحان

المواد المستورة

الأنشطة و الإجراءات:

1. أمهد للحصة بالقول: كان يرى نابليون أنه من السهولة أن يخوض حرباً ولكن من الصعوبة أن يتقدم لامتحان، ويتابع معظم الطلبة دراستهم ويواظبوا عليها وهم مثابرون في ذلك، ولكن عند الامتحان يرتبك بعض الطلبة ولا يستطيعون تقديم الامتحان بالشكل الصحيح ولذلك جاءت هذه الحصة حتى تعلمكم مهارة يمكن من خلالها الاستعداد للامتحان بشكل أفضل
2. أقول للطلبة الامتحانات الآن على الأبواب ولقد درستم الدروس ويبقى أن تستعدوا للامتحانات بشكل منظم حتى يساعدكم ذلك على الإجابة دون فقدان لكثير من العلامات، ولذا سنتحدث اليوم عن ما الذي يساعد في الاستعداد

للامتحانات؟ وما الذي يمكن عمله قبل موعد الامتحانات؟ وما الذي يمكن عمله في ليلة الامتحان؟

3. أقوم بالطلب من طالبين متطوعين لديهم الرغبة في الحديث عن الطريقة التي يستعدون بها للامتحان ويتم تقديم التغذية الراجعة على طريقتهم وشكرهم للتطوع وللحديث أمام الطلبة

4. اكتب على السبورة عنوان كيف تستعد للامتحان؟ وأوزع نشرة على الطلبة تتحدث عن نصائح تفيد في الاستعداد للامتحانات، وبعد قراءة النشرة اطلب من الطلبة التمعن في النقاط السابقة لمدة دقيقة ثم إضافة ما يرونه مناسب و سنستمع إلى وجهات نظر الطلبة حول نقاط جديدة

5. كتب على السبورة عنوان ما يمكن عمله في ليلة الامتحان؟ وأقول إن هنالك بعض الطلبة لا ينظمون أوقاتهم في ليلة الامتحان ومع العلم أنها ليلة مهمة للراحة الجسدية والنفسية إلا أن بعض الطلبة يجعلونها للدراسة وأحيانا بعد الصبح دون إعطاء وقت للراحة أو النوم وكثير ما يؤدي ذلك إلى القلق و التوتر و الشعور بالإجهاد عند الامتحان واقسم السبورة إلى قسمين قسم كتب عليه أمور تساعد في ليلة الامتحان. وقسم اكتب عليه أمور لا تساعد في ليلة الامتحان و سنستمع إلى ملاحظات الطلبة حول ذلك وبعدها يتم تلخيص الأمور التي تم ذكرها بالحصة

6. اكتب على السبورة عنوان ماذا تعمل قبل الامتحان (في الصباح)؟ و اطلب من الطلبة التفكير حول الأشياء التي يمكن عملها قبل الامتحان لمدة دقيقة ثم يتم الحديث، ويتم مناقشة الطلبة في هذه النقاط

7. اخرج طالبين آخرين ليتحدثوا عن ما الذي تعلموه خلال الحصة؟ وكيف يمكن أن يستعدوا للامتحانات ويتم تقديم التغذية الراجعة لهما ؟

أسئلة مناقشة المحتوى:

1. لماذا يعتبر وضع الهدف خطوة مهمة في الاستعداد للامتحان؟ ثلاثة طلبة
2. ما أهمية عمل اختبار افتراضي في الاستعداد للامتحان ؟ثلاثة طلبة

3. مدا يمكن عمله في ليلة الامتحان؟ ستة طلاب

4. ما لذي يمكن عمله قبل الذهاب للامتحان ؟ ستة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية

1. كيف تنظر إلى طريقة استعدادك للامتحان؟ ثلاثة طلاب

2. سمي عمل تقوم به قبل الامتحان لتقليل القلق؟ ثلاثة طلاب.

3. سمي عمل تقوم به في ليلة الامتحان لتقليل القلق؟ ثلاثة طلاب.

4. ما هو رأيك الشخصي في المراجعة السريعة التي تسبق الامتحان؟ خمسة طلاب

الإنهاء

أقول المعلمة: تناولنا في هذه الحصة بعض الطرق التي يمكن استخدامها لمساعدة في الاستعداد للامتحان والتي سيكون لها دور في تحقيق علامة أفضل وفي تحسين الثقة والرضا بالانجاز الشخصي، كذلك تناولنا ما يمكن عمله في ليلة الامتحان وفي صبيحة قبل الذهاب للامتحان وتحدث بعض الطلبة عن خبراتهم الشخصية في هذا المجال

التقييم

ما تم تحقيقه في هذه الحصة: لقد تم تحقيق الأهداف السابقة جميعها وتم قياسها من خلال خروج الطالبين الآخرين والحديث عن فائدتهما من الحصة ولقد كان الطلبة في هذه الحصة متجاوبين معي بدرجة كبيرة وسررت المشاركة وكتب هنالك لكثير من الأسئلة التي طرحها الطلبة خلال الحصة من مثل كيف يمكن أن نستعد للرياضيات مع العلم انه لا يوجد ملخصات أو ملاحظات؟ ماذا اعمل إذا كنت استعد للامتحان ولكن اشعر أنني غير متمكن من المادة بعد قراءتها وكأنني لا احفظ منها شيء؟

اعوقني كثرة الأسئلة من الطلبة والتي استهلكت الكثير من الوقت، كذلك خلال الحصة وجدت أنني بحاجة إلى عرض نموذج رمزي لطالب يستعد للامتحان والمشاكل التي يواجهها وكيف يعمل على التخلص منها ولعلي لو تحدثت عن خبرتي

الشخصية لاستعداد الطلبة بشكل أكثر ولكن لم انتبه إلى هذه النقطة كثيرا حيث إن الطلبة الذين تحدثوا عن خبراتهم الشخصية في الاستعداد للامتحان كانوا مثاليين ولم أشعر بقدرتهم على توصيل المعلومات

التوصيات: لقد طرح الطلبة سؤالاً حول ما يمكن عمله في الامتحان ولذلك سأتحدث للطلبة عن هذا الموضوع لاحقا

المرجع لهذه الحصة

الحسن، إبراهيم (1986) مهارات الدراسة الجيدة عمان، الأردن. رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية

رابعاً: التوجيه المهني

الدرس: سوق العمل المحلي والتشعيب المدرسة الصف والشعبة

رقم الدرس التاريخ

أهداف الحصة: يذكر المهن التي تناسب التشعيب الذي سيختاره.

المواد: نشرة إرشادية، السبورة

الإجراءات والأنشطة:

- أمهد للحصة كما يلي: (أنتم الآن في الصف العاشر، حيث تقع عليكم مسؤولية اختيار مجال من المجالات الأكاديمية أو المهنية (علمي، أدبي، صناعي، إدارة معلوماتية، فندقي، تمريضي، شرعي، زراعي، مطابع، مراكز مهنية)، وعندما تختارون تخصصا معينا فإنكم بلا شك تسعون من وراء ذلك إلى إيجاد عمل أو مهنة، حيث تعتبر المهنة الهدف النهائي الذي يبحث عنه الطالب عند توجهه للتشعيب ما، وكما تعرفون من خلال الأقارب ووسائل الإعلام المختلفة فإن هنالك العديد من الأشخاص الذين توجهوا لتشعيب ما ثم لدراسة مهنة معينة سواء في الكليات أو الجامعات أو المراكز المهنية ولم يجدوا عملا لسنوات، مما اضطرهم لتغيير مجال الدراسة أو المهنة، أو للعمل في مجال بعيد عن مجالهم، أو الانتظار دون عمل، ونتيجة لذلك فقد ظهرت البطالة وزادت. حصتنا اليوم

سحديث حول بعض المهن المطلوبة في سوق العمل المحلي وتلك غير المطلوبة)، نترك للطلبة دقيقتين لطرح الأسئلة حول ما قلته .

2. اكتب المعلومات التالية على السبورة لمناقشتها مع الطلبة

أ يعمل في المجتمع الأردني في قطاع الإنتاج (زراعة، صناعة، تعدين) ما نسبته 25٪ من إجمالي العمالة

ب يعمل في الخدمات الحكومية نحو 35 ٪ من إجمالي العمالة.

ج. زادت حديثا نسبة المشتغلين من الدارسين في كليات المجتمع و الجامعات وانخفض المؤهل دون الثانوي.

د مع السنوات يزداد الفائض من التخصصات النظرية والإنسانية في كلتي مستويين (كليات المجتمع، الجامعات) ونسبة العاطلين عن العمل حسب التخصصات كانت كما يلي (علوم تجارية 20، 5 ٪، علوم إنسانية 4 ، 8 ، إعداد معلمين 14٪، علوم دينية 10،4 ٪، علوم هندسية 8،9 ٪)

هـ 59٪ من العاطلين المتعلمين تعليما عاليا هم من حملة دبلوم كلية المجتمع، 37٪ من حملة درجة البكالوريوس، 3٪ ما بعد البكالوريوس

3. اقسم السبورة إلى أربعة أقسام (علمي، أدبي، شرعي، معلوماتية)، ثم أوزع نشرة إرشادية على الطلبة بعنوان التخصصات المطلوبة والمشبعة والراكدة، وتتضمن النشرة معلومات من ديوان الخدمة المدنية حول جميع التخصصات المشبعة والراكدة و المطلوبة سواء لحملة الدبلوم المتوسط أو البكالوريوس، وأناقش هذه التخصصات مع الطلبة بحيث أقوم بربط الفرع بالتخصص الذي تتم مناقشته، وأقوم بكتابة ذلك على السبورة

4 كتب على السبورة المراكز المهنية ،ثم أسأل الطلبة عن بعض المهن التي يمكن أن يعمل فيها الدارس في المراكز المهنية حسب معرفة الطلبة، أسجل تلك المهن على السبورة بعد مناقشة حولها، وأحث الطلبة على تقديرها والاتجاه لها لما لها من فائدة في المجتمع

أسئلة مناقشة المحتوى:

1. وضح الفرق بين الدارس لمهنة دون مراعاة حاجة سوق العمل المحلي و لـدارس لمهنة مع مراعاة لسوق العمل المحلي؟ أربعة طلاب
2. اذكر بعض المهن المطلوبة في سوق العمل المحلي؟ أربعة طلاب
3. اذكر مهنا مشبعة في سوق العمل المحلي؟ ثلاثة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية:

1. ما حاجة سوق العمل المحلي للمهنة التي تريد دراستها؟ ثلاثة طلاب
2. يلجأ بعض الطلبة إلى اختيار دراسة مهنة وهم يعرفون مسبقا بعدم حاجة المجتمع لها. برأيك الشخصي لماذا يتصرف بعض الطلبة كذلك؟ ثلاثة طلاب
3. وضح تجربة تعرض لها احد المقربين لك باختيار دراسة مهنة ولم يجد عملا بعد ذلك؟ ثلاثة طلاب

الإنهاء

أقول للطلبة : (تذكروا أن من العوامل المهمة المساعدة على اختيار تشعب دون آخر هي حاجة سوق العمل المحلي له، لذلك يجب مراعاة ذلك ويمكن جمع معلومات حول المهنة من مجالات مختلفة للتأكد من حاجة المجتمع لها، ولعل من ابرز هذه المجالات زيارة موقع العمل في المهنة والحديث مع العاملين بالمهنة)

التقويم

- لقد تم إعطاء خمس حصص لطلبة المدرسة حول هذا الموضوع، وبشكل عام أشار الطلبة خلال الحصة إلى التشعبات التي سيختارونها والمهن المتوقع العمل فيها بعد الدراسة.
- كان هناك تفاعل وتجاوب من جميع الطلبة، وظهر ذلك من خلال الأسئلة المتعددة التي وجهها الطلبة لي
- عبر الطلبة عن حاجتهم لمثل هذه الحصص وخصوصا لعدم وجود أية توعية أو توجيه في المدرسة لعدم وجود مدرسة.

كان هدفي من هذه الحصص تقديم معلومات مختلفة للطلبة حول المهن المطلوبة في المجتمع الأردني والعربي.

- في المرة القادمة سأقوم بعمل نشرة إرشادية للمهن المطلوبة بعد الدراسة في المراكز المهنية لتوزيعها على الطلبة عند تقديم هذه الحصة

خامساً: توجيه جمعي – اجتماعي

الدرس: كيف نتعامل مع الآخرين؟ المدرسة: الصف والشعبة:

رقم الحصة: التاريخ:

أهداف الحصة: يميز بين السلوك المقبول وغير المقبول عند تعامله مع الآخرين (أعطيت هذه الحصة بعد زيادة مشاكل طلبة الصف، وطلب المدير وبعض المعلمين أن يتحدث المرشد مع الطلبة حول علاقاتهم معاً، حيث وصف المدير والمعلمون هؤلاء الطلبة في الصف بالعدوانيين)

المواد: قصاصات ورق / جوائز مختلفة / السبورة

الإجراءات والأنشطة:

1. أرحب بجلوسي مع الطلبة، اسأل الطلبة عن أحوالهم، وأجري حوار عام حول أمور حياتية لتخفيف توتر الطلبة

2. أقول للطلبة (هذه الحصة سنلعب معا ألعابا ممتعة، أريد منكم المشاركة في هذه الألعاب، وبنفس الوقت للتعبير عما يجول في خاطر كل منهم بعد الاستئذان، ولنتفق على ذلك)

3. سأل الطلبة: (أي نوع من الألعاب تتوقعون أننا سنلعبها اليوم؟ استمع للطلبة، وعمل عصفاً ذهنياً حتى أصل مع الطلبة إلى أن الألعاب هي عبارة عن تمثيل بسيطة سنلعبه هنا ويعيدنا في حياتنا اليومية، ويتعلق بعلاقة الطلبة معاً، وطرح سؤال ما فائدة إقامة علاقة مع الآخرين؟)

4. أقول للطلبة (لدي مجموعة أوراق مطوية تتضمن أسئلة معينة، أريد منكم اختيار إحدى هذه الأوراق وقراءة السؤال، ومن ثم الإجابة على ما يطلبه السؤال في

الورقة، وفي بعض الأوراق توجد ملاحظة تتضمن سحب جائزة عند الإجابة على السؤال، وتتطلب الإجابة في معظم الأسئلة تمثيل الموقف الذي سأطرحه وله علاقة بالسؤال).

5 بدأ بالسماح للطلبة بالخروج واختيار الأسئلة وتمثيل الموقف كما طرحه، والأسئلة هي:

الرقم	السؤال	الموقف
1	لم زميلك بإعطائك موعدا ولم يحضر كيف تتصرف؟	طالبان (احدهما يمثل الذي أعطى الوعد، والآخر الذي أخلف)
٢	اكتشفت أن احد زملائك يكذب عليك كيف تتصرف ؟	طالبان (يمثل احدهم الطالب الذي يكذب والآخر الذي يكذب عليه)
	رأيت زميلا لك يستهزئ بزميل آخر بسبب فقره مثلا، كيف تساعده على عدم تكرار سلوكه؟	طالب واحد يشير إلى العبارات التي يقوم بها عندما يسمع هذا التصرف، وتتم كتابة العبارات الجيدة على السبورة
4	ما الذي تقوم به لو شتمك صاحبك؟	يمثل طالبان الموقف بحيث يعترض الشتم دون التلفظ به ويبين الطالب المشتوم التصرف الذي سيقوم به عند سماعه للشتم
٥	كيف احل مشكلاتي مع زملائي؟	يذكر الطالب الأعمال التي يقوم بها حل مشكلاته وتتم مناقشتها مع المجموعة، وإضافة أعمال جديدة مقبولة، وتتم كتابتها على السبورة
٦	شاهدت زميلا لك يحاول أن يعرقل زملاءه كيف تتصرف؟	يمثل الموقف طالبان، احدهما الذي يشاهد الموقف والآخر الذي يحاول عرقلة زملائه، ويعمل على نصحه بطريقة لبقة دون الدخول معه في شجار
7	رفض زميلك اللعب معك، قائلا انك تغش باللعب، كيف تتصرف معه؟	يمثل الموقف طالبان أو أكثر، يخبر احدهما عن طلبه من الآخر اللعب، فيقوم الآخر برفض الطلب، ويدور نقاش حول ذلك.
8	زارك زميلك في المنزل، كيف تتصرف معه؟	يمثل الموقف طالبان، احدهما الزائر والآخر المزور، حيث يمثلا الزيارة من لحظة دخول الزائر والضيافة إلى الوداع

أسئلة مناقشة المحتوى.

1. ما فائدة إقامة علاقة مع الآخرين؟ ثلاثة طلاب
2. لماذا تعتبر تصرفات بعض الطلبة مضايقة للآخرين؟ ثلاثة طلاب.
3. ما أهمية الالتزام بالموعد؟ طالبان
4. لماذا يعتبر الصدق منجاة للشخص؟طالبان

أسئلة المناقشة الشخصية:

1. كيف تتصرف في المواقف التالية عرقلة زميلك لك، صراخ وشتم من زميلك، رفض زميلك اللعب معك، رفض مساعدتك في الامتحان، استهزاء زميلك منك؟ كل موقف يجيب عنه طالبان
2. كيف تحب أن يتصرف الطالب الذي يزورك في المنزل؟ ثلاثة طلاب
3. كيف تحل مشكلاتك مع زملائك؟ ثلاثة طلاب
4. ما شيء لدي تعلمته في هذه الحصة حول تعاملك مع أصدقائك؟ ثلاثة طلاب

الإنهاء

(لا نستطيع الاستغناء عن علاقاتنا مع الآخرين فنحن جزء من مجتمع، وفي حالة قام الآخرون بمضايقتنا فهنالك أكثر من طريقة للتعامل معهم، بعضها تعتبر طرقا مقبولة وبعضها يعتبر غير مقبول، فمن الطرق غير المقبولة التي يمارسها بعض الطلبة استخدام الشتم، أو الضرب، ومن الطرق المقبولة: الحديث مع الشخص ومناقشته في الموقف الذي صدر عنه، زيارته، وفي حالة قام بالمضايقة المستمرة فيمكن تقديم شكوى بحقه لمربي الصف).

التقييم

- كان عدد الطلبة 45، تعاملت معهم بكل هدوء، حاولت أن أقدم نموذجا متعاونا وهادئا ومتفاعلا ومتسما لكي يقلده الطلاب، وكنت صبورا جدا مع الطلاب
- قمت بتمثيل الموقف بشكل خاطئ في البداية ثم بشكل صحيح، وفي بعض المواقف قمنا بتكرار تمثيلها أكثر من مرة، ومن أكثر من طالب بسبب كثرة

الطلاب الذين يودون المشاركة والتفاعل في الحصة، ولقد شارك في هذه الحصة جميع الطلاب، وحصلوا جميعهم على جوائز وهي عبارة عن أقلام رصاص، وقمت بمراعاة أن يحصل كل طالب على قلم

8. حضر الحصة معلم من المدرسة، وكان دوره ايجابيا حيث صفق للطلاب الذين يتصرفون بشكل ايجابي، وعبر عن سروره لتصرفاتهم .

9. بعد الحصة قابلني معلمو المدرسة وتعرفوا على عمل المرشد التربوي بشكل أكثر

تاسعاً: مهارة التحدث بالمصطلحات الأجنبية المناسبة

يحتاج المرشد لاستخدام مصطلحات تناسب الموقف الذي يتعامل معه، ويحتاج إلى التخاطب مع ولي الأمر والمعلم والمدير أمام الطالب بهذه المصطلحات، كما يحتاج إلى قراءة بعض التقارير التي تصله من قبل الجهات التشخيصية لمحتمعه وبالغة الانجليزية و العمل على تفسير معناها بالشكل الصحيح، بمعنى أن المرشد لا يستغني عن ستخدام المصطلحات بما يناسب الموقف دون المبالغة في استخدامها، مع العلم أن مصطلحات التي قد يحتاجها المرشد تتراوح بين 300- 400 مصطلح تم اختيار أكثر من 100 منها لتساعد المرشد في التفاعل مع مشكلات المسترشد بما يناسبه

وفيما يلي استعراض لهذه المصطلحات:

أهم المصطلحات الأجنبية المستخدمة في الإرشاد

الرقم	المصطلح بالعربي	المصطلح بالانجليزي
1	تطوير برامج تربوية فردية	Individualized Education Programs
2	صعوبات التعلم	Learning Disabilities
3	الصرع	Epilepsy
4	التشخيص	Diagnosis
5	الموهبة	Talent
6	التفوق	Giftedness
7	الاضطرابات السلوكية	Behavior Disorders
8	استشارات في تربية الأطفال	Consultations in children education
9	الخدمات الاستشارية	Consultative Services
10	دراسات الحالة	Case Study
11	درجة الذكاء	I.Q.
12	الوقاية	Prevention
13	التواصل	Communication
14	تعديل السلوك	Behavior Modification
15	النمذجة	Modeling
16	التعزيز	Reinforcement
17	العقاب	Punishment
18	الإطفاء	Extinction
19	التصحيح الزائد	Over correction
20	الإقصاء عن التعزيز الايجابي	Time Out
21	التشكيل	Shaping
22	التسلسل	Chaining

الرقم	المصطلح بالعربي	المصطلح بالانجليزي
23	الانتباه	Attention
24	تقييم الذات	Self Evaluation
25	ملاحظة	Observation
26	السلوك الاجتماعي	Social Behavior
27	مقياس نفسي	Psychological Scale
28	ضغوط عصبية	Stress
29	حماية زائدة	Overprotection
30	الشخصية	Personality
31	القدرة	Ability
32	سلوك شاذ	Abnormal Behavior
33	التحصيل والانجاز	Achievement
34	العمر التحصيلي	Achievement Age
35	لواط	Buggery
36	العدوان	Aggression
37	مضاد للمجتمع	Anti-Social
38	الطموح	Aspiration
39	صورة الجسم	Body Image
40	سعة طاقة	Capacity
41	صراع	Conflict
42	ضمير	Conscience
43	حب استطلاع	Curiosity
44	حلم يقظة	Daydream
45	حيل دفاعية	Defense Mechanisms
46	مكتئب	Depressed

الرقم	المصطلح بالعربي	المصطلح بالانجليزي
47	مراحل النمو	Developmental Phases
48	تبلد انفعالي	Emotional Disorder
49	تبول لا إرادي	Enuresis
50	علاج أسري	Family Therapy
51	تشنج أو نوبة	Fit
52	مص الأصبع	Finer Sucking
53	فكرة ثابتة	Fixed Idea
54	نسيان	Forgetting
55	إحباط	Frustration
56	عادة	Habit
57	تأثير الهالة	Halo Effect
58	جنسية غيرية	Heterosexuality
59	توهم المرض	Hypochondria
60	الأنا المثالي	Ideal Ego
61	غير ناضج	Immature
62	مقابلة شخصية	Interview
63	لا معقول ولا منطقي	Irrational
64	تاريخ الحياة	Life History
65	سوء توافق	Malad Adjustment
66	استمناء	Masturbation
67	عمر عقلي	Mental Age
68	سوء التصرف أو سوء السلوك	Misbehavior
69	ثقة زائدة	Over-Confidence
70	العلاج العقلاني الانفعالي	Rational Emotive Therapy

الرقم	المصطلح بالعربي	المصطلح بالانجليزي
71	كبش الفداء	Scapegoat Personality
72	فصام	Schizophrenia
73	مفهوم الذات	Self Concept
74	تقدير الذات	Self Esteem
75	زلة لسان	Lapses Tongue
76	المسافة الاجتماعية	Social Distance
77	نمط الحياة	Style of Life
78	إرشاد مهني	Vocational Counseling
79	الاسترخاء	Relaxation
80	الاعتزاز بالنفس	Self Respect
81	البلوغ	Puberty
82	التعصب	Fanaticism
83	التغير الاجتماعي	Social Change
84	التفاؤل	Optimism
85	تأكيد الذات	Self-Assertion
86	الذاكرة	Memory
87	الرهاب	Phobia
88	الصداقة	Friendship
89	غسيل الدماغ	Brain Washing
90	الغضب	Anger
91	الغيرة	Jealousy
92	النقد الذاتي	Self Criticism
93	الهوية	Identity
94	الخجل	Shame

المصطلح بالانجليزي	المصطلح بالعربي	الرقم
Affiliation	الانتماء	95
Altruism	الإيثار	96
Decision Making	صنع القرار	97
Empathy	المشاركة الوجدانية	98
Hope	الأمل	99
Humour	الدعابة	100
Inclinations	الميول	101
[illegible]	النية	102
Lie Feeling	قرب الكذب	103
Motivation	الدافعية	104
Obsessions	الوساوس	105
Obstinacy	العناد	106
Problem	المشكلة	107
Repression	الكبت	108
Responsibility	المسؤولية	109
self actualization	تحقيق الذات	110
Sensitiveness	الحساسية	111
Skill	المهارة	112
Adolescent	المراهق	113

عاشرا: مهارات تقييم العمل الإرشادي

لا بد للمرشد بعد القيام بالعمل الإرشادي من القيام بامتلاك القدرة على تقييم عمله، من أجل تصويبه في المرات القادمة، والاستفادة مما لاحظه المرشد من عيوب في عمله مع المسترشد.

فالتقييم أمر حيوي، يبقي التنظيم في تقدم ويمنعه من التحليق الأعمى. وهو عبارة عن إيجاد أجوبة أمينة وموضوعية. ويستخدم التقييم (للحكم على الموقف بما فيه الأفكار والبرامج والمشاريع والأهداف) وهذه الأحكام يجب أن تكون مبنية على دليل موضوعي ونظامي. والتقييم الصحيح يواجه المرشدين بواقعهم لأنهم العاديون الذين يفكرون، ويتطلعون لأي حدث يطور ثقافتهم وعملهم. ويميز التقييم ويضع في حسابه أولئك الذين ينشطون للمرحلة المقبلة وبوسائل متواضعة لكي تنصرف وتترفع عن موازين أقيمت في أماكن شتى تتطلب خبرات أعلى.

كما أن التقييم الحسن يكون بالتعاون مع فريق وتقسيم العمل والذي من شأنه حض الأعضاء في الفريق على مستوى أعلى ورغبة أقوى للعمل، وهذه أفضل من أن تقدم لهم الأوامر من سلطة عليا حيث لا تتحقق لهم المشاركة بالمسؤولية والتقييم الجيد يأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات، ومن الضروري أن يتحلى بكل ما يوصف النشاطات ويضمن التقييم. وعليه فسيكون الوسيط واعيا والعلاقات بين جميع الأفراد صريحة والتقييم عبارة عن عملية مستمرة. وليس من المصلحة أن يتأخر التقسيم حتى تصير مشكلة كي لا يتعاظم الروتين ويسود الفشل. وقد تستخدم طرق تقييم مختلفة في مراحل متتابعة ولكن يبقى التقييم مستمرا

كما أن التقييم المؤثر يتبنى الصراحة والطروحات السليمة. إذ فالتقييم نقد وتشخيص مستمر في ضوء ما يستجد من خبرات ومعلومات ويقود التقييم إلى عمل، والهدف الأول منه هو توضيح البرامج والنشاطات والأهداف من حيث ارتباطها بواقع الفرد والجماعة.

طرق التقييم

لا توجد قواعد صلبة أو سريعة في التقييم. فمقاييس التقييم تكون من البساطة إذا كان المفترض هنا في إجرائها هو مقارنة الأرقام إحصائيا، فمثلا:

1. عدد الذين شاركوا في العمل الإرشادي.
2. مجموع النتائج التي حصلت.
3. الملاحظات التي قدمها المحيطون بالفرد سواء كانت إيجابية وسلبية

ولكن التقييم سيكون صعبا في ما يخص الأمور التي يصعب قياسها وعلى سبيل المثال،

1 إذا أردنا قياس مدى رضا المسترشدين عن برنامج إرشادي، سياسة مطبقة، أو منهج إرشادي متبع

2 ما هو تفكير المسترشد حيال المرشد ومشاكله وهل هو على استعداد وعزيمة للتغيير

المراجع

- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف، 2011، **علم النفس الارشادي**، الأردن ،دار لمسيرة للنشر والتوزيع.

- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف، 2011، **العملية الإرشادية**، الأردن، دار مسيرة لنشرة والتوزيع

إبراهيم، عبد الستار 1994، **العلاج السلوكي المعرفي الحديث**، مصر، دار لفجر لنشر والتوزيع

أبو عطة، سهام، 2007، **مبادئ الإرشاد النفسي**، الأردن، دار الفكر للنشر و لتوزيع

آيزبرغ وديلاني، 1994، **عملية الإرشاد النفسي**، سوريا، ترجمة علي سعد وغسان الأحمد، جامعة دمشق.

بتروفسكي، أ ف وياروشفسكي، م. ج 1996، **معجم علم النفس المعاصر**، ترجمة حمدي عبد الجواد وعبد السلام رضوان، مصر، دار العالم الجديد

- بريسي، عبد الله بن عبد الرحمن، 1999، **الإبداع يحتف الأزمات**، رؤية جديدة في إدارة الأزمات. بيت الأفكار الدولية

- لتكريتي، محمد، 2002، **آفاق بلا حدود**، سوريه، بحث في هندسة لنفس لإنسانية. الملتقى لمنشر والتوزيع

- حسين، طه عبد العظيم، 2004، **الإرشاد النفسي النظرية التطبيق التكنولوجيا**، لأردن، دار الفكر

- الحيلة، محمد محمود، 2010، **الألعاب التربوية وتقنيات إنتاجها سيكولوجيا وتعليميا وعمليا**، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع
- الخطيب، جمال، 2010، **تعديل السلوك الإنساني**، دار الفكر
- الخواجا، عبد الفتاح، 2003، **برامج الإرشاد والعلاج الجماعي**، الأردن، دار المستقبل للنشر والتوزيع.
- دحيم، عبد العزيز وآخرون، 1993، **العلاج السلوكي للطفل وأساليبه ونماذج من حالاته**، مجلة علم النفس، الكويت
- ديفير، مارثا وإيشيلمان، اليزابيث روبنز و ماكاي، ماثيو 2005، **تدريبات الاسترخاء والتحرر من التوتر**، السعودية، مكتبة جرير، ط5

الزهراني، سعيد بن سعد، **كتابة التقرير النفسي**، موقع الاستشارات النفسية الاجتماعية www.dr-omar.com

السرحان، محمود قظام 2000، **مهارات الاتصال**، الأردن، وزارة الشباب والرياضة

سعفان، محمد أحمد إبراهيم 2005، **العملية الإرشادية**، مصر، دار الكتاب الحديث

- السفاسفة، محمد إبراهيم، 2003، **أساسيات في الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي**، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- الشناوي، محمد محروس، 1996، **العملية الإرشادية**، مصر، دار غريب.
- طه، فرج عبد القادر وأبو النيل، محمود السيد وقنديل، شاكر عطية ومحمد، حسين عبد القادر **معجم علم النفس والتحليل النفسي**، لبنان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- عبد المجيد، جميل طارق، 2005، **لعب الأطفال من الخامات البيئية**، الأردن، دار صفاء.

عمر، محمد ماهر محمود، 1992، المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي، مصر، دار المعرفة الجامعية، ط2

- عمر، محمد ماهر محمود، 1984، المرشد النفسي المدرسي، السعودية، جامعة الملك سعود.
- كلرو، هسري، 1992، كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال حركاتهم؟، الأردن، دار القلم، ترجمة إيناس زيادة
- محمد، فهيم مصطفى، 2005، المهارات الحياتية في المدرسة الثانوية والطريق إلى صناعة الشخصية المصرية،

معايي، إبراهيم باحسن، 2003، أثر التحصين ضد التوتر والتدريب على حل المشكلات في خفض الضغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى سر ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة دكتوراه غير منشورة

مقدادي، يوسف، 2003، دراسة فاعلية استراتيجيات العلاج باللعب و لتدريب التوكيدي في خفض القلق وخفض التعرض للإساءة وتحسين الكفاءة الذاتية المدركة لدى الأطفال المساء إليهم،

لنوره جي، أحمد حورشيد 1990، مفاهيم في الفلسفة والاجتماع، العراق، دار لشؤون الثقافية العامة

يونيسيف، دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، معهد الملكة زين الشرف لتنموي

- اليونيسيف، دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، معهد الملكة زين الشرف التنموي.

Corey, Gerald. **Theory and Practice of Counseling and Psychology**, 2001, Brooks/Cole publishing com N. Y

- Cormier, S. & Nurius, P. **Interviewing and Change Strategies for Helpers**, 2003, Brooks/Cole
- Cormier, W & Cormier L.S. **Interviewing Strategies for Helpers: Fundamental skills And Cognitive Behavioral Interventions**, 200 , Brooks/Cole, Pacific Grove, CA, 2nd Ed.

Egan G. **The Skilled Helper**, 1998, Brooks/Cole, 5th Ed

Ivey, A. E. **Intentional Interviewing & Counseling**, 2003, Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 4th Ed

- Kratochwill, T. & Morris, R. **The Practice of Child Therapy**, 1992
- Paterson C. **Theories of counseling and psychotherapy**, 1986, Harper and Raw, N. Y.
- Pergamon Dryden, W & Yankura J. **Counseling Individuals**, 1994, Whurs, London.
- Powell, Trevor **Free Yourself from Harmfully Stress**, 1997, Dorling Kindersley
- Rimm, Masters **Behavior Modification for counseling centers**, 1979 a guide to program development: American Personal & Guidance Association.

Shelton J. **Behavior Modification for Counseling Centers, 1976.**

- **Shilling, Perspectives on counseling Theories**, 1984, Prentice Hall, Eng ewwod, N. J.
- Wolpe J. **The Practice of Behavior Therapy**, 1982, Pergamon Press Inc

المهارات الارشادية

Counseling Skills

دار المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة

www.massira.jo

Bibliotheca Alexandrina
4213015

9 789957 064631